

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



01

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

6

Apresentação da Metro do Porto	7
Estratégia de Sustentabilidade	11
Envolvimento	11
Destaques 2014	16

02

AMBIENTE

18

03

PERSPETIVA ECONÓMICA

24

04

RESPONSABILIDADE SOCIAL

28

05

ANEXOS

38

ANEXOS	38
Índice GRI G3	38
Indicadores UITP Framework	42
Questionário de Opinião	43



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em complemento à Mensagem que deixei no Relatório e Contas, cumpre-me aqui sucintamente caracterizar a atividade da Metro do Porto no exercício de 2014 no enquadramento da sua Visão de promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto, da sua Missão de planear, conceber, construir, equipar e explorar um sistema de metro ligeiro na estrita observância dos Valores da sustentabilidade, orientação para o cliente, rigor, transparência e espírito de equipa.

No contexto macroeconómico do ajustamento que o País atravessa, a Metro do Porto apresentou custos operacionais de 43,7M€, em linha com o resultado de 2013, mas não descuro a sua Sustentabilidade, teve o maior número anual de passageiros de sempre, cerca de 57 milhões, mais 1,8% do que no ano anterior, aumentou as suas receitas em 2,1%, para 39,7M€, o que conduziu ao aumento da taxa de cobertura global dos custos operacionais pelas receitas de 89,2% para 90,8%, ou seja um aumento de 1,6 pontos percentuais.

A Metro do Porto, enquanto concessionária de um Serviço Público, tem da sua Sustentabilidade uma visão mais abrangente, balanceando os aspetos económico financeiros com as preocupações de natureza ambiental, social e cultural.

Em termos ambientais, destaca-se a redução de 3,2% na emissão indireta de emissões de CO₂, a par do processo de recertificação em Qualidade e Ambiente.

Quanto aos benefícios sociais, estes materializam-se com o cada vez maior número de passageiros e através da manutenção de elevadas taxas de satisfação dos utilizadores do sistema. Um estudo nacional levado a cabo em 2014 pela DECO – Associação da Defesa do Consumidor apresenta o Metro do Porto como o transporte público melhor considerado pelos portugueses, com uma valorização de 84 pontos (em 100).

Em 2014, a Metro do Porto implementou o serviço MOVE PORTO – Metro e Autocarros 24 Horas, uma operação noturna das linhas Azul e Amarela nas noites de fim-de-semana e vésperas de feriado, em articulação com a Rede Madrugada STCP e nos meses de Julho a Novembro. Um projeto de responsabilidade social, que foi utilizado por dezenas de milhares de clientes, essencialmente jovens, visando a promoção de um comportamento responsável, a redução da utilização do automóvel e a melhoria dos indicadores de sinistralidade viária na Área Metropolitana.

No exercício, tiveram lugar cerca de 350 eventos de natureza cultural e artística na rede da MP, em parceria com as principais instituições da cidade e da região e abrindo os espaços públicos do sistema à arte, à solidariedade e ao lazer.

João Velez Carvalho

01

QUEM SOMOS E O QUE FAZEMOS

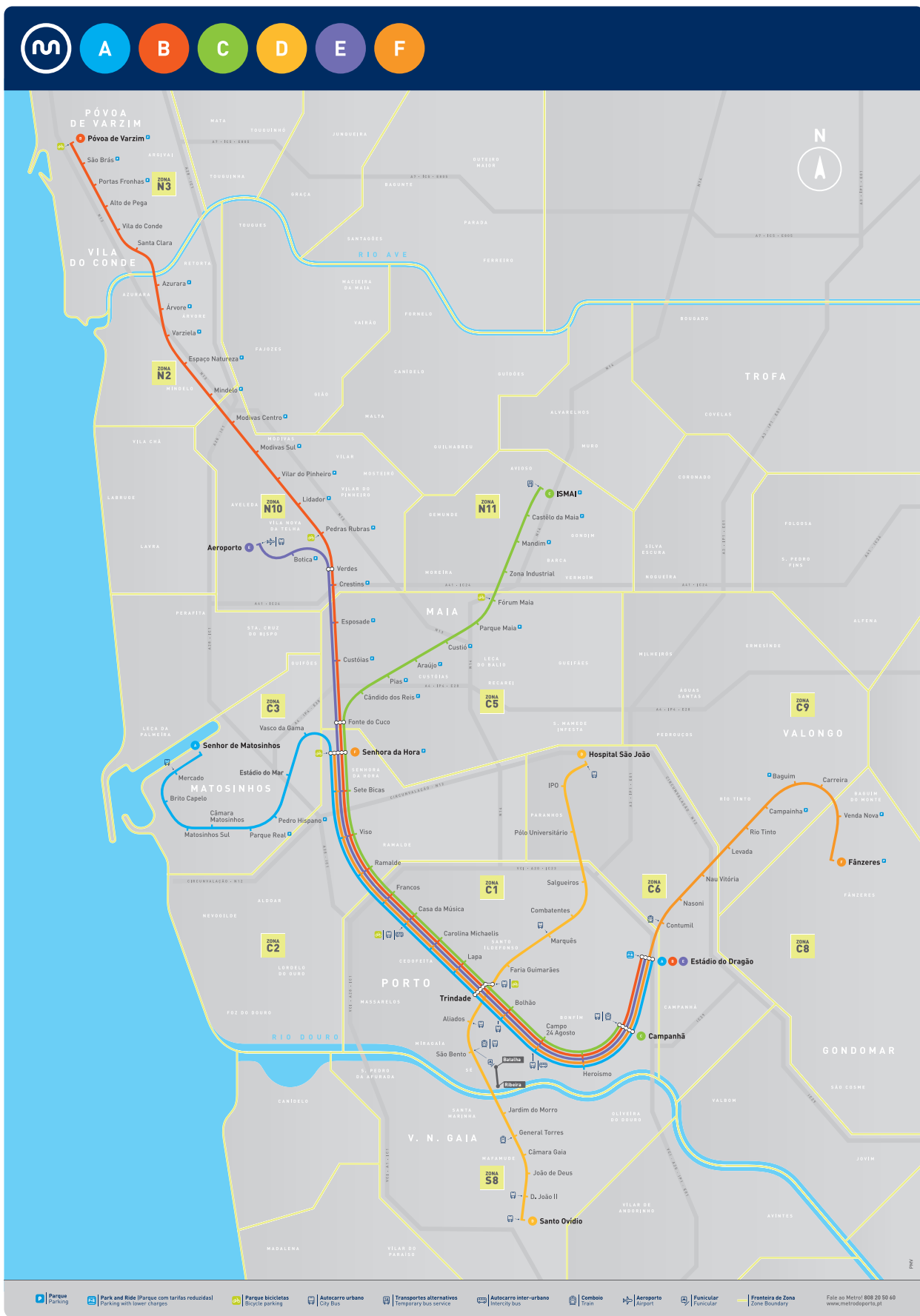
APRESENTAÇÃO DA METRO DO PORTO

A Metro do Porto é uma empresa de transporte público de passageiros em sistema de metro ligeiro. É concessionária desse sistema na Área Metropolitana do Porto (AMP) por um período de 50 anos. As Bases da Concessão, assim como os seus estatutos, vêm reguladas pelo Decreto-Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art. 1.º e art. 3.º, com as alterações do Decreto-Lei n.º 192/2008, de 1 de outubro e encontram-se disponíveis para consulta no site da Empresa.

2014

67	KM DE REDE
81	ESTAÇÕES
6	LINHAS
7	MUNICÍPIOS
57	MILHÕES DE PASSAGEIROS
288	MILHÕES DE PASSAGEIROS KM
102	VEÍCULOS EM SERVIÇO
7	MILHÕES DE KM PERCORRIDOS
18%	TAXA DE OCUPAÇÃO
79,5	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO PONDERADO DOS CLIENTES
83,3	MÉDIA ANUAL DE SATISFAÇÃO GLOBAL
79	COLABORADORES





MISSÃO
Planear, conceber, construir, equipar e explorar um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, em regime de concessão atribuída pelo Estado.

VISÃO
Promover a mobilidade sustentável na Área Metropolitana do Porto.

VALORES
Sustentabilidade, Orientação para o Cliente, Rigor, Transparência e Espírito de Equipa.



Política Qualidade, Ambiente e Segurança

A Metro do Porto, S.A. é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, tendo por objeto a exploração, em regime de concessão atribuída pelo Estado, de um Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto de acordo com as bases de concessão (Decreto - Lei n.º 394-A/98 de 15 de setembro, Anexo III, art.º 1.º e art.º 3.º e alterado pelo Decreto - Lei n.º 192/2008, de 01 de outubro).

Assim, é assumido pela Metro do Porto, S.A. o compromisso de conceber e explorar, através de subconcessão, o Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto, adequado às expectativas e necessidades de mobilidade e acessibilidade da região, respeitando os mais elevados padrões de qualidade, ambiente e segurança.

Para a prossecução desta política definem-se como linhas de orientação:

- A constante preocupação em identificar e responder às reais necessidades, atuais e futuras, de mobilidade da Área Metropolitana do Porto.
- O cumprimento dos requisitos legais e demais normas aplicáveis aos produtos, serviços e atividades desenvolvidas pela organização em matéria de Ambiente e de Segurança e Saúde no trabalho.
- O cumprimento dos requisitos do sistema integrado, de acordo com os referenciais normativos NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001 e NP4397/OSHAS1800.
- Melhorar continuamente o desempenho do sistema integrado e dos processos, através da otimização de recursos e tecnologias e de um planeamento eficaz.
- Manter um serviço eficiente, de forma regular e contínuo, de acordo com os horários pré-estabelecidos e anunciados junto do público.
- Melhorar continuamente o desempenho ambiental, através da identificação e controlo dos aspetos ambientais associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso da prevenção da poluição no âmbito do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto.
- Melhorar continuamente as condições de segurança e saúde no trabalho, através da identificação e controlo dos riscos associados às atividades realizadas e subcontratadas, e do compromisso de prevenção das lesões e afeções da saúde.

O Presidente

Porto, 11 de junho de 2013

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

O Plano Estratégico dos Transportes, PET, identifica um conjunto de medidas para o horizonte 2011 - 2015 que, no que respeita à Metro do Porto, se consubstanciam, numa primeira fase, na reestruturação da Empresa e, numa segunda fase, no aprofundamento da abertura à iniciativa privada da atividade de operação e exploração do serviço de transporte público, devendo o stock de dívida ficar a cargo do Estado.

No âmbito da reestruturação da Empresa, foi criado um programa de saídas voluntárias de colaboradores disponível para adesão a partir de maio de 2014, de acordo com os limites definidos no Decreto-Lei n.º 143/2010, de 31 de Dezembro.

Quanto ao aprofundamento da abertura à iniciativa privada, a Metro do Porto, S.A. e a Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, S.A. lançaram, em 8 de agosto de 2014, o Concurso Público para a Subconcessão dos Sistemas de Transporte da Metro do Porto, S.A. e da Sociedade de Transportes Coletivos do Porto, S.A. Os Conselhos de Administração de cada uma das Sociedades aprovaram o relatório final de avaliação de propostas, o qual propõe a adjudicação ao Agrupamento Ferrocarril Metropolitana de Barcelona, S.A. / Transports Ciutat Comtal, S.A., tendo sido simultaneamente deliberado sujeitar a decisão de adjudicação à aprovação das tutelas.

Ainda na esfera dos documentos orientadores da atuação da Empresa para os próximos anos, é de destacar a assinatura do Contrato de Serviço Público a 8 de agosto de 2014 que vigorará até 31 de dezembro de 2024. Em 10 de dezembro de 2014 foi assinado um aditamento a esse Contrato, através do qual a data de entrada em vigor passou a ser 1 de Janeiro de 2015. Nesse documento encontram-se definidas as obrigações de prestação de serviço pela Metro do Porto, as penalidades em caso de incumprimento dessas obrigações e estipula a inexistência de compensações financeiras pelo seu cumprimento. Não são reguladas, no seu âmbito, as responsabilidades relativas à dívida histórica da Empresa, as responsabilidades relativas ao investimento na construção de infraestruturas civis e sistemas técnicos, as responsabilidades relativas às componentes da grande manutenção referentes às infraestruturas civis e aos sistemas técnicos, nem finalmente o serviço de transporte prestado pela Empresa relativo ao Funicular de Guindais.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL INTEGRADA DA METRO DO PORTO

A Estratégia Empresarial Integrada da Metro do Porto, para o período 2007-2027 define um conjunto de objetivos com vista à criação de benefícios económicos, sociais e ambientais na Área Metropolitana do Porto.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Constituir-se, posicionar-se e desenvolver-se como um ator e um fator inequívocos de dinamização económica e social da AMP.

- Contribuir para a modificação dos padrões de uso, ocupação e transformação das áreas urbanas e suburbanas da região, tendo em vista a competitividade territorial, a sustentabilidade ambiental e a coesão social.
- Reforçar a sua intervenção e influência enquanto elemento estruturante do reordenamento do sistema de transportes da AMP, articulando-se de forma estreita e concertada com os restantes operadores de transporte público.
- Privilegiar a dimensão metropolitana em oposição à dimensão porventura excessivamente municipal, tendo em particular atenção as concentrações de habitação, emprego e serviços.
- Promover a consolidação e a contenção dos tecidos urbanos.
- Privilegiar ganhos de tempo, em todas as circunstâncias, através da promoção da linearidade dos traçados e da prioridade à velocidade de circulação.
- Almejar a progressiva captação de deslocações ao transporte individual, através de uma política muito ambiciosa e concertada.
- Promover a eficiência energética global do sistema de transportes da Área Metropolitana e visar metas ambiciosas de redução das emissões poluentes.

ENVOLVIMENTO

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Metro do Porto desenvolveu, desde o início das suas funções, uma vasta rede de contactos com parceiros, que, de uma forma mais direta ou indireta, lidam regularmente com a Empresa e têm face à mesma, interesses, motivações ou expectativas.

No ano de 2006, após detalhada análise, determinou-se o grupo de stakeholders da Metro do Porto, que até hoje se mantém atual. Através da definição explícita ou implícita nas Bases de Concessão e tendo em conta os critérios de, dependência, estratégia, responsabilidade e proximidade, chegou-se a um grupo de dez partes interessadas, que teve como fator de seleção o nível de influência que estas entidades têm na atividade da Empresa.

Mas não basta apenas identificar. A Metro do Porto trabalha todos os dias no sentido de dar resposta àquilo que são as necessidades ou pressupostos dos seus stakeholders. Apesar de não existirem políticas formais para lidar com estas situações, a Empresa tem uma preocupação constante em manter uma relação de proximidade e abertura com todas as partes interessadas.

A este nível, destacam-se os inquéritos anuais de satisfação do cliente; a interatividade proporcionada pelo Facebook, Twitter, Website e a linha Olá Metro e os contatos diretos com todos os organismos que de algum modo partilham interesses na área de influência do nosso projeto.

FORMA DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS
CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> • Inquéritos de satisfação e perfil de cliente. • Análise de reclamações e sugestões (através de uma ferramenta própria para o efeito). • Interatividade: Facebook, Twitter, website www.metrodoporto.pt, linha OláMetro. • Suportes de comunicação diversificados: flyers, newsletter Vaivém, SMS Metro, Metro TV, rádio, comunicados de imprensa, apresentações públicas, etc. • Vantagens, concursos, operações especiais.
FORNECEDORES <ul style="list-style-type: none"> • Promoção da transparência e da concorrência, privilegiando a plataforma vortal. • Acompanhamento activo das empreitadas e fornecimentos.
COLABORADORES <ul style="list-style-type: none"> • Promoção de estágios. • Resposta a solicitações diversas.
ACCIONISTAS <ul style="list-style-type: none"> • Assembleias-Gerais ordinárias e extraordinárias. • Contrato de Serviço Público. • Facilidade de acesso à informação. • Resposta a solicitações diversas.
PARCEIROS ESTRATÉGICOS <ul style="list-style-type: none"> • Troca de informação e partilha de <i>know-how</i>. • Apoio em estudos e projetos. • Cooperação na implementação e promoção da intermodalidade. • Cooperação ao nível da prevenção e segurança.
COMUNIDADE <ul style="list-style-type: none"> • Sessões de esclarecimento e diversa informação atualizada a respeito de obras. • Divulgação de indicadores de desempenho operacionais e financeiros. • Promoção e apoio de iniciativas e eventos de cariz cultural e educativo. • Informação acerca do cumprimento dos Princípios de Bom Governo no site www.metrodoporto.pt e no site www.dgtf.pt.
COMUNICAÇÃO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> • Press Releases frequentes. • Resposta a pedidos de informação.
TUTELA <ul style="list-style-type: none"> • Reporte regular de informação. • Resposta a solicitações. • Reporte pontual sempre que ocorre um evento relevante. • Atualização periódica das bases de dados do SIRIEF, SCEP, SOR, SIGO, SIPIDDAC, SIOE, DGAEP, INE, Banco de Portugal. • Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias..
AUTARQUIAS LOCAIS <ul style="list-style-type: none"> • Contato permanente e com espírito colaborativo. • Cooperação no âmbito do ordenamento urbano.
FINANCIADORES <ul style="list-style-type: none"> • Contato permanente. • Resposta a pedidos de informação. • Acompanhamento cordial e eficiente de auditorias.

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

ADESÃO A CARTAS E PRINCÍPIOS
 Carta para o Desenvolvimento Sustentável da UITP
 Compromisso voluntário e mensurável em que a entidade signatária se obriga a adotar princípios sociais, económicos e ambientais do desenvolvimento sustentável como objetivo estratégico organizacional.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

UITP
 Membro
 Associação que se auto-define como defensora mundial para o transporte público e mobilidade sustentável, bem como, promotora de inovações no setor dos transportes públicos.

ALAMYS
 Membro da Assembleia-Geral e Membro Principal
 Associação com objetivos de intercâmbio tecnológico e de experiências entre os seus membros com o fim de contribuir para o aumento da produtividade, otimização dos recursos e modernização de infra-estruturas e métodos de gestão.

AGÊNCIA DE ENERGIA DO PORTO
 Membro da Assembleia-Geral e Associada
 Associação que tem como fim contribuir para a utilização racional da energia, a eficiência energética, a gestão ambiental na interface com a energia, o melhor aprovei-

tamento dos recursos energéticos e o alargamento das boas práticas no planeamento, na gestão, na construção e na mobilidade sustentável.

CASA DA MÚSICA
 Membro Fundador
 Instituição dedicada à divulgação da música no Porto.

SERRALVES
 Membro Fundador
 Instituição cultural de âmbito europeu ao serviço da comunidade nacional, que tem como missão sensibilizar o público para a arte contemporânea e o ambiente, através do Museu de Arte Contemporânea como centro pluridisciplinar, do Parque como património natural e do Auditório como centro de reflexão e debate.

PORTO DIGITAL
 Vogal do Conselho de Administração e Promotor
 O projeto Porto Digital tem como princípio orientador base contribuir para a evolução de uma sociedade de informação e do conhecimento , e tentar que essa sociedade possa estar ao alcance de todos.

INEGI
 Membro da Assembleia Geral e Associado
 O INEGI é uma instituição de interface entre a Universidade e a Indústria vocacionada para a realização de atividade de Inovação e Transferência de Tecnologia orientada para o tecido industrial. Assume-se como um agente ativo no desenvolvimento do tecido Industrial Português e na transformação do modelo competitivo da indústria nacional.



COST EUROPEAN COOPERATION IN SCIENCE AND TECHNOLOGY

COST ACTION TU1103 - GE - OPERATION AND SAFETY OF LRT IN INTERACTION WITH PUBLIC SPACE

A iniciativa TU1103 – ‘Operation and Safety of LRT in interaction with public space’ - integrada no quadro de ações do COST (grupo intergovernamental para a cooperação europeia em ciência e tecnologia) visa utilizar a partilha de experiências com vista à melhoria da segurança nos sistemas de Metro Ligeiro e à redução do impacto e dos possíveis conflitos com os outros utilizadores do espaço público. O Metro do Porto é um dos membros do grupo de trabalho constituído por mais 14 países (Alemanha, Áustria, Bélgica, Espanha, França, Hungria, Inglaterra, Irlanda, Israel, Itália, Países Baixos, Polónia, República Checa e Suíça) que, através da partilha de experiências, opções e resultados, elencarão as boas práticas de circulação, design, integração urbana com vista a uma convivência pacífica entre o Sistema de Metro Ligeiro e a cidade onde este se insere.

CT-177-COMISSÃO TÉCNICA PARA A ACESSIBILIDADE E O DESIGN UNIVERSAL

A CT 177 - Acessibilidades e Design Inclusivo -, coordenada pelo ONS-ABIMOTA, é um órgão técnico que visa a elaboração de normas portuguesas e a emissão de pareceres normativos, no domínio das Acessibilidades e do Design Inclusivo e no qual participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas na matéria em causa. No âmbito da sua atividade foram criados Grupos de Trabalho, inserindo-se, o Metro do Porto no Grupo dos Transportes. Este Grupo, após elaboração de uma Norma de Acessibilidade para os Transportes, cujo objetivo será servir de base à certificação de empresas/entidades nesta área, está, nesta fase, a tratar dos procedimentos para a sua publicação pelo IPQ – Instituto Português da Qualidade.

CT-148-COMISSÃO TÉCNICA PARA OS TRANSPORTES, LOGÍSTICA E SERVIÇOS

A CT 148 é uma comissão técnica que desde 2007 se dedica à elaboração de normas portuguesas e à emissão de pareceres normativos, no domínio dos Transportes, Logística e Serviços. Na CT 148 participam, em regime de voluntariado, entidades interessadas nas matérias em causa, constituindo, tanto quanto possível, uma representação equilibrada dos interesses socioeconómicos abrangidos e traduzindo um consenso nacional nesses sentidos. A Metro do Porto, S.A. é membro desta Comissão desde a sua constituição (2007). No âmbito do trabalho promovido por esta Comissão técnica foram produzidas as seguintes normas:

- NP 4475:2008 - Transporte público de passageiros, Rede de Metro, características e fornecimento de serviço;
- NP 4493:2010 – Transporte público de passageiros, Linha de autocarros urbanos, características e fornecimento de serviço;
- NP 4503:2011 – Transporte público de passageiros. Linha de elétricos urbanos. Características e fornecimento do serviço.
- NP 4509:2012- Transporte público de passageiros, Fiscalização de títulos de transporte, características e fornecimento de serviço;

- NP4514:2014- Transporte público de passageiros. Linha de autocarros interurbanos. Características e fornecimento do serviço

CT 143 – “APLICAÇÕES FERROVIÁRIAS”

A CT 143 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no sector ferroviário, devidamente coordenada pela APNCF, na qualidade de Organismo de Normalização Sectorial reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade. A APNCF acompanha e participa ativamente nas atividades de normalização dos Comités Técnicos CEN/TC 256 “Railway applications” do Comité Europeu de Normalização (CEN) e do ISO/TC 269 “Railway applications” da Organização Internacional de Normalização (ISO). A Metro do Porto, S. A é membro desta Comissão desde Maio de 2006.

CT 9 – APLICAÇÕES ELÉTRICAS E ELETRÓNICAS NO DOMÍNIO FERROVIÁRIO”

A CT 9 é a Comissão Técnica que se dedica ao desenvolvimento de atividades de normalização no sector ferroviário - Aplicações elétricas e eletrónicas no domínio ferroviário, devidamente coordenada pela APNCF, na qualidade de Organismo de Normalização Sectorial reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade. A APNCF acompanha e participa ativamente nas atividades de normalização dos Comités Técnicos CEN/TC 256 “Railway applications” do Comité Europeu de Normalização (CEN) e do ISO/TC 269 “Railway applications” da Organização Internacional de Normalização (ISO). A Metro do Porto é membro desta Comissão desde Maio de 2006.

PROTOCOLOS METRO MONDEGO

Assistência Técnica
Protocolo estabelecido com o Metro do Mondego.
O objeto deste protocolo é prestar assistência técnica gratuita em domínios como: estudos prévios e projetos, sistemas de sinalização, planeamento da oferta de transportes, exploração comercial, investigação e desenvolvimento, entre outros.

PORTO LAZER

1ª Avenida
Protocolo estabelecido com a Porto Vivo SRU e a Porto Lazer.
O objetivo desta parceria é implementar um programa integrado de promoção e valorização do comércio, turismo e cultura.

UNIVERSIDADE DO MINHO

Energia de Frenagem Regenerativa
Protocolo estabelecido com a Efacec e Universidade do Minho.
O objeto do protocolo é o estudo e construção de um piloto para recuperar e armazenar a energia libertada pelos veículos quando em travagem, e mais tarde devolver essa mesma energia à rede de tração para ser consumida por veículos em aceleração ou andamento. Concluído o estudo, irá instalar-se o piloto numa Sub-estação da rede do Metro.

UNIVERSIDADE DO PORTO

Colaboração Técnico-Científica
Protocolos estabelecidos com a Universidade do Porto.
Um dos protocolos prevê a cooperação científica e técnica; apoio logístico e recursos humanos; documentação,

informação e divulgação científica e cultural e formação e especialização. O outro protocolo regulamenta a produção de conteúdos áudio-visuais para a Metro TV.

NAVMETRO

Protocolo estabelecido com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal).
O objetivo do Protocolo é garantir a colaboração específica entre as partes para operacionalização do sistema Navmentro e para a assessoria em questões gerais de acessibilidade referentes ao Metro do Porto.

FIBRA ÓTICA

Cedência de Infra-Estruturas para Instalação de Equipamentos de Fibra Ótica
Protocolos estabelecidos com diversas entidades.
O objetivo dos Protocolos é a disponibilização do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto para instalação de cabos de fibra ótica.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Utilização de Infra-Estruturas do Metro do Porto para a Instalação de Equipamentos de Comunicações de Emergência, Segurança e Protecção Civil
Protocolo estabelecido com a Direcção-Geral de Infra-Estruturas e Equipamentos do Ministério da Administração Externa.
O objeto deste protocolo é a disponibilização, temporária e gratuita, do acesso e utilização das infra-estruturas da Metro do Porto de modo a permitir a implementação do Projeto SIRIESP (Sistema Integrado das Redes de Emergência e Segurança de Portugal).

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Sistema de Alerta de Rapto de Menores
Protocolo estabelecido com o Ministério da Justiça
O sistema de alerta de rapto de menores assenta numa parceria voluntária entre autoridades judiciais e policiais, de um lado e, as empresas de transporte entre outros organismos e entidades, do outro. As empresas de transporte comprometem-se a divulgar a mensagem de alerta através dos painéis informativos ou de outros meios de divulgação que disponham nas estações e terminais.

Procedimentos em Matéria de Óbitos em Circulações Ferroviárias e Análogas
Protocolo estabelecido com a Procuradoria-Geral Distrital do Porto
O objetivo deste protocolo é agilizar os procedimentos em situações de óbito, de forma a garantir valores como a dignidade e o respeito devido aos que são mais próximos da vítima.

EFACEC

Desenvolvimento de Sistema de Sinalização Vocacionado para Metros
Protocolo estabelecido com a Efacec
O objeto do protocolo é a disponibilização temporária da infraestrutura na Linha do Aeroporto, bem como , o acompanhamento, sob o ponto de vista da engenharia de sinalização, do ensaio do piloto de um sistema de sinalização de raiz portuguesa.



DESTAQUES 2014

PROCURA EM 2014 PROJETO MOVE: METRO TODA A NOITE

No ano de 2014 assistiu-se a uma subida de 1,80% do número total de validações em relação a 2013. Estes são resultados francamente positivos, registando-se um acréscimo de 1 milhão de validações face ao ano anterior. A Linha Amarela, entre as estações Hospital de São João e Santo Ovídio, teve uma subida de 1,99%. A Linha Laranja, que opera entre a Senhora da Hora e Fânzeres, teve uma subida de 1,71% face ao ano anterior. A Linha Violeta, que liga o Estádio do Dragão ao Aeroporto, registou cerca de 606 mil validações, o que representa uma subida anual de 10,26%. No tronco comum, entre as estações da Senhora da Hora e Estádio do Dragão, assiste-se a uma subida de 2,64% quando comparado com os registos de 2013. Em relação à Linha Azul, que opera entre o Estádio do Dragão e o Senhor de Matosinhos, apresenta uma descida de 2,59%. A Linha Verde, entre Campanhã e o ISMAI, apresentou, também, uma queda de 2,72%, sendo que, de todas as linhas do Metro, foi a mais significativa. Também a Linha Vermelha, compreendida entre as estações Estádio do Dragão e Póvoa de Varzim, teve menos 1,94% de validações face a 2013.

Ainda em 2014 o Metro do Porto lançou um serviço totalmente inovador em Portugal, disponibilizando operação noturna interrupta nas noites de fim de semana. Este projeto experimental decorreu entre julho e novembro e nas linhas Amarela (D) e Azul (A), aqui entre as estações Estádio do Dragão e Senhora da Hora, com frequências de passagem de 20 minutos em ambos os sentidos.

O MOVE PORTO, uma iniciativa de responsabilidade

MOVE PORTO: METRO 24 HORAS

Linhas Azul e Amarela sempre a funcionar nas noites de fins de semana de julho a novembro.

Mais de 75 mil novos clientes na rede do Metro.

Diminuição da pressão automóvel no centro histórico da cidade e diminuição da sinistralidade.

social sustentada dirigida a toda a população da Área Metropolitana do Porto, mas sobretudo aos mais jovens, veio corresponder à concentração da animação noturna da cidade na “baixa” do Porto, com enorme afluência de pessoas durante as noites de fim de semana e originando crescentes dificuldades de acesso e de estacionamento.

Para ultrapassar estas questões e melhorar as condições de mobilidade noturna no centro do Porto, a Metro do Porto, em parceria com a STCP e com Câmara Municipal do Porto, criou o serviço “MOVE PORTO - METRO E AUTOCARROS 24 HORAS”. Para além de garantir as linhas Amarela e Azul do Metro em modo contínuo, este serviço estabeleceu uma maior articulação entre

o Metro e a rede de madrugada da STCP e proporcionando um acesso mais rápido e direto à Baixa do Porto. Em simultâneo, a função social do MOVE PORTO veio trazer maior segurança aos jovens que procuram animação noturna e maior tranquilidade às suas famílias, diminuindo os constrangimentos à circulação e a sinistralidade rodoviária. A segurança foi mesmo uma das prioridades, através do reforço do número de vigilantes presentes nas estações e nos veículos, que contaram com o apoio de elementos da PSP recrutados pelo Metro. Nas estações com maior afluência estiveram também em serviço equipas de apoio e de informação aos clientes.

A nível ambiental, o serviço do METRO 24 HORAS veio reduzir a poluição atmosférica e sonora, o que contribui para a melhoria da qualidade de vida no espaço público. O fomento da atividade comercial e dos sectores do turismo e do lazer foram, também, uma mais-valia deste serviço. Com este projeto, o Porto juntou-se assim a cidades com serviço noturno de metro, como Nova Iorque, Barcelona, Viena ou Berlim. Para além da Câmara do Porto e da STCP, o serviço “MOVE PORTO” contou ainda com o apoio da RFM, Jornal de Notícias e da EULEN.

O MOVE PORTO representou um acréscimo de validações na rede na ordem das 75 mil ao longo dos três meses em que decorreu. A forte procura registada no período horário prolongado veio igualmente contribuir para assegurar a sustentabilidade operacional do projeto.

MOVE PORTO AGRADA AOS CLIENTES	
Receberam informação	77,1%
Utilizam este serviço	30,0%
MOVE PORTO é relevante	96,9%

Em novembro e no âmbito do Estudo de Satisfação do Cliente do Metro do Porto, realizado pela empresa DOMP e cuja amostra é de 826 entrevistas pessoais, procurou aferir-se o impacto do MOVE PORTO. Mais de dois terços dos clientes do Metro souberam da existência do serviço noturno, perto de um terço usufruíram da sua existência e mais de 95% valorizam-no com “relevante” ou “muito relevante”.

RECERTIFICAÇÃO REFERENCIAIS ISO 9001; 14001 E 18001

No ano de 2014 concluiu-se o primeiro ciclo de três anos do processo de Certificação Integrada da Metro do Porto em Qualidade e Ambiente, de acordo com os referenciais NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001. No âmbito do processo de recertificação ocorrido no final do ano, foi ainda incluída a área de Segurança, de acordo com o referencial OHSAS 18001 pois, embora a Metro do Porto já tivesse obtido a certificação igualmente nesta área, esta opção permite à organização integrar, no tempo, os ciclos de certificação nos três referenciais. Durante o ano de 2014 ocorreu ainda a transferência da entidade certificadora sendo agora a SGS – ICS- Serviços Internacionais de Certificação, o organismo de certificação da Metro do Porto S.A, nas áreas de qualidade, ambiente e segurança até 2016.

Assim a auditoria de recertificação em novembro de 2014 realizou-se já pela SGS mantendo como âmbito a “Conceção, Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto”, de acordo com as Normas, NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001.

Como resultado dessa auditoria foram emitidas quatro não conformidades, uma na área do Ambiente e três na área da Qualidade, tendo sido todas encerradas no prazo estabelecido pela entidade certificadora. Foram ainda emitidas nove oportunidades de melhoria que a Metro do Porto começou de imediato a implementar.

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL PARA A SUBCONCESSÃO

As Bases de Concessão do Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto estipulam, na Base XXI, n.º 2, que a Metro do Porto, S.A deve subconcessionar a exploração e manutenção da totalidade do Sistema.

Assim a Metro do Porto, S.A. e a Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A. lançaram, em 8 de agosto de 2014, o Concurso Público para a Subconcessão dos Sistemas de Transporte da Metro do Porto, S.A. e da Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, S.A.

Cessando a vigência a 31 de dezembro de 2014 do contrato de subconcessão celebrado com a Prometro, S.A. em resultado de Concurso Limitado por Prévia Qualificação para a Operação e Manutenção do Sistema de Metro Ligeiro na Área Metropolitana do Porto e dada a impossibilidade do processo de seleção de uma nova subconcessionária através de um concurso publico internacional estar concluído nesta data devido

a vicissitudes varias, inesperadas e não imputáveis à vontade das partes, de forma a assegurar a continuidade da operação, a Metro do Porto e a Prometro, S.A. acordaram a prorrogação do contrato.

Igualmente no dia 21 de dezembro cessando a vigência do “Contrato de Fornecimento e Manutenção de Material Circular para as linhas P e T da rede do Metro do Porto celebrado entre a Metro do Porto e o Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A. / Vossloh-Kiepe GmbH, (BVK) e de modo a garantir a manutenção destes veículos, em 19 de dezembro de 2014 foi adjudicado à Bombardier Transportation Portugal, S.A, na qualidade de consorciada da BVK, a prestação de serviços de manutenção dos veículos modelo Tram-Train, nos mesmos termos previstos no contrato e pelo período de tempo compreendido entre os dias 22 e 31 de dezembro.

Simultaneamente e após procedimento de ajuste direto por convite, foi adjudicado à EMEF a prestação de serviços de manutenção da Eurotram e do Tram-Train,

Garantiu-se assim, com estes contratos, a continuidade da prestação do serviço público de transporte de passageiros através do Sistema por Metro ligeiro na Área Metropolitana do Porto nas melhores condições conhecidas e sem que daí decorresse qualquer interrupção, da qual resultaria um irremediável prejuízo para o interesse público.



02

AMBIENTE

Resultado de uma conjugação de fatores sociais e económicos, durante o ano de 2014 assistiu-se a um aumento da procura na Metro do Porto, traduzindo-se essa procura numa subida de 1,80% do número total de validações em relação a 2013 (acréscimo de 1 milhão de validações).

O impacto que se fez sentir ao nível da redução tráfego automóvel, do ruído e das emissões poluentes em toda a zona metropolitana do Porto, sendo positivo, encontra-se ainda calculado ao nível da redução das emissões no ponto “Emissões de Gases com Efeito Estufa” deste mesmo relatório.

Assim, em 2014, o aumento das emissões líquidas evitadas em cerca de 3,5%, contribuiu também para consubstanciar o compromisso assumido por Portugal face aos objetivos de Quioto e da política ambiental comunitária.

Em simultâneo a introdução do serviço “MOVE METRO: METRO 24 Horas” veio contribuir igualmente para a redução da emissões resultantes do tráfego automóvel no horário noturno, durante o período de operação.

No ano de 2014, a Metro do Porto manteve-se como um vetor inequívoco de sustentabilidade e dinamizador da qualidade de vida urbana e suburbana na área metropolitana do porto através da promoção das melhores práticas ambientais do sector, na gestão eficiente dos recursos e no fomento da intermodalidade e da mobilidade sustentável na Região.

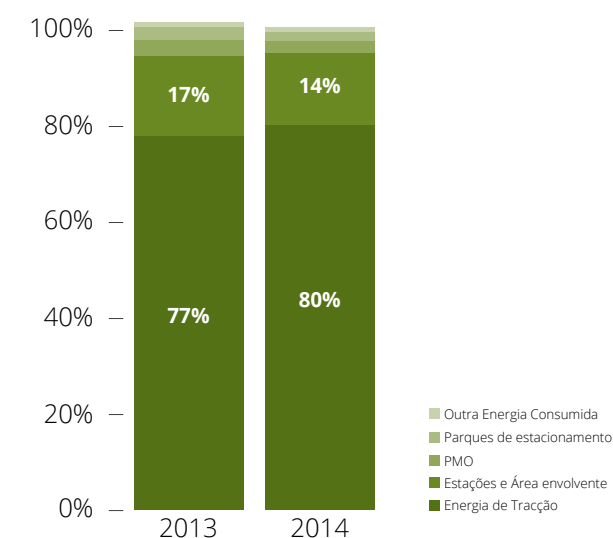
Em termos de exploração, e no âmbito do Contrato de Subconcessão que a Metro do Porto estabeleceu com a Prometro (ViaPorto), foi dada continuidade às ações de acompanhamento do desempenho ambiental da Subconcessionária através dos mecanismos de fiscalização e gestão contratual. Deste modo, a Metro do Porto S.A, conseguiu que fossem cumpridos os objetivos e metas ambientais estabelecidos pela empresa para o ano de 2014, na sua generalidade.

ENERGIA

Em 2014, foram consumidos 48,3 milhões de kwh de energia elétrica, uma redução de 5,2% face a 2013.

Cerca de 80% da energia consumida é relativa à tração dos veículos, seguindo-se os consumos relativos às estações e zona envolvente. Verifica-se uma melhoria na eficiência energética operacional, com consumos de energia por veículo km e passageiro km ligeiramente inferiores aos do ano anterior.

ENERGIA CONSUMIDA



CONSUMO DE ENERGIA DE TRAÇÃO	2012	2013	2014
Por passageiro km	0,139	0,138	0,134
Por veículo km	5,217	5,284	5,096

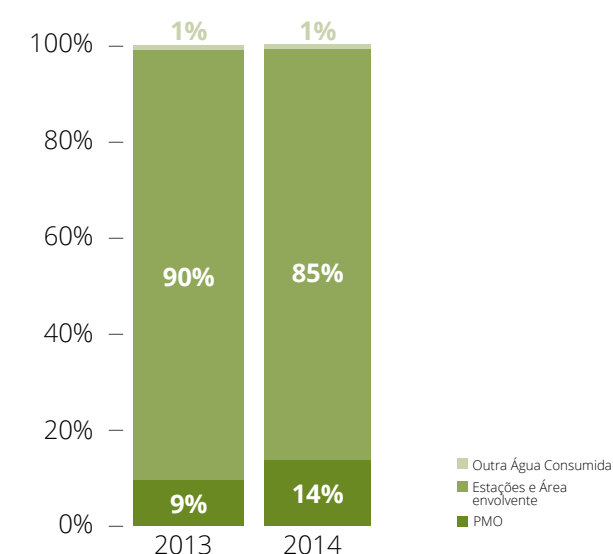
ÁGUA

Ao contrário do ano anterior, em que se verificou um aumento de 15% no consumo de água. Em 2014, houve uma redução de 17% em relação a 2013. Foram consumidos 123 mil m3 de água, sendo que a maior percentagem deste consumo tem a ver com a manutenção das estações e da sua área envolvente.

Esta diminuição prende-se sobretudo com o menor consumo de água para rega (ano mais chuvoso) e com o facto de, em 2013, se terem verificado duas fugas significativas de água, nas estações de Santo Ovídio e de Castelo da Maia.

A água consumida tem como origem captações próprias e a rede pública.

ÁGUA CONSUMIDA



RESÍDUOS

RESÍDUOS - SEDE

Na Sede da Metro do Porto estão implementadas as práticas de deposição e recolha seletiva dos resíduos produzidos, quer ao nível das atividades administrativas, quer nas zonas de disponibilização de comida e bebida.

No que diz respeito aos tinteiros, tonners e telemóveis, a Metro do Porto estabeleceu um contrato com uma empresa da especialidade para recolha de todos os Consumíveis Informáticos. No ano de 2014 foram produzidos 90 kg destes resíduos.

RESÍDUOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

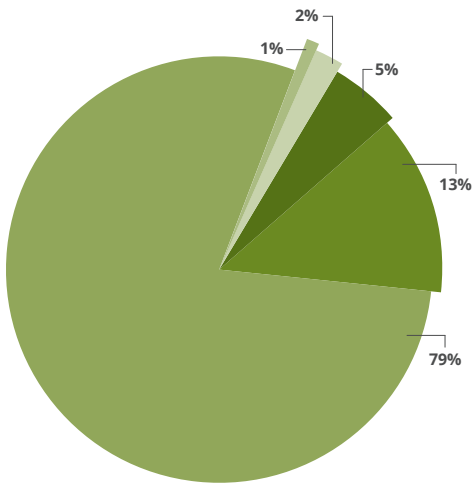
Os dados referentes a resíduos de operação e manutenção incluem os resíduos produzidos no âmbito da atividade da sociedade operadora (ViaPorto) e os produzidos nas atividades de manutenção, quer dos veículos Tram-Train (BVK Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A/Vossloh – Kiepe GmbH) quer da manutenção do Sistema de Metro na parte que se encontra fora do contrato de subconcessão.

Assim, durante o ano de 2014, foram produzidos na operação e manutenção do Sistema de Metro um total de 850 toneladas de resíduos, dos quais 23 toneladas são resíduos perigosos.

Mais de 90% dos resíduos sólidos produzidos referem-se a resíduos urbanos e equiparados (LER 20), sendo que destes, 79% estão classificados numa categoria indiferenciada que inclui Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos. Os Resíduos biodegradáveis e Papel e cartão, com 100 toneladas e 39 toneladas, respetivamente, correspondem à segunda e terceira categoria com maior representatividade.

RESÍDUOS URBANOS E EQUIPARADOS

- Outros resíduos (LER 20)
- Ler 20 03 03 - Resíduos da limpeza de ruas
- Ler 20 03 01 - Outros resíduos urbanos e equiparados, incluindo misturas de resíduos
- Ler 20 02 01 - Resíduos biodegradáveis
- Ler 20 01 01 - Papel e cartão

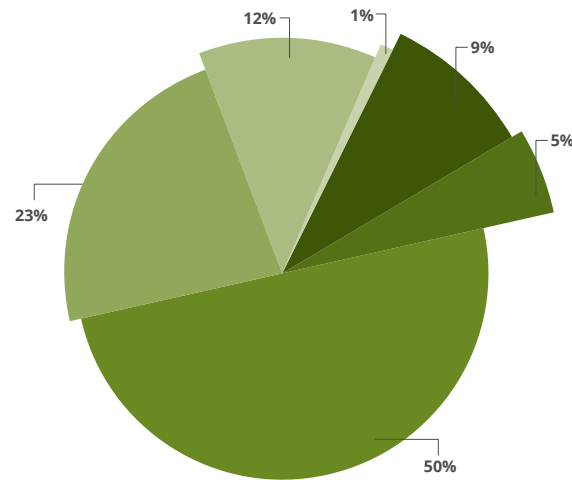


Dos restantes, há que destacar a importância relativa dos Óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos

(LER 13) e dos Resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção (LER 15).

RESÍDUOS SÓLIDOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

- Ler 10 - Resíduos de processos térmicos
- Ler 12 - Resíduos de moldagem e do tratamento físico e mecânico de superfícies de metais e plásticos
- Ler 13 - Óleos usados e resíduos de combustíveis líquidos
- Ler 15 - Resíduos de embalagens, absorventes, panos de limpeza, materiais filtrantes e vestuário de proteção
- Ler 16 - Resíduos não especificados
- Outros resíduos (LER 08 e LER 14)



Também foram produzidos resíduos líquidos perigosos - 40 mil litros - dos quais, 30 mil litros referentes a água com óleo proveniente dos separadores óleo/água, 5,4 mil referentes a óleos usados e 3,5 mil a solventes.

Todos os resíduos produzidos foram encaminhados para destino final licenciado privilegiando-se, sempre que aplicável, as operações de valorização.

PATRIMÓNIO

O ano de 2014 demarcou-se pelo inusitado impulso dado à divulgação junto do público dos trabalhos de Arqueologia desenvolvidos na primeira fase de construção, o qual resultou de chamamento vindo da própria comunidade.

Foi assim que duas associações culturais da Cidade Porto - Praça da Alegria Futebol Clube e Malavoadora - tomaram a iniciativa de convidar a Metro, propondo temas para a divulgação de resultados junto de diversos públicos, seniores e juniores nomeadamente:

- O Mercado da Aguardente no Jardim do Marquês do Pombal, no Instituto Profissional do Terço;
- A Arca de Mijavelhas e a Quinta dos Cirnes, integrado no programa de divulgação do Desvios a Oriente;
- De S. Bento das freiras à estrada de Valongo e Além, também integrado no programa de divulgação do Desvios a Oriente;
- A Arca de Mijavelhas. Um tesouro esquecido na cidade, debaixo do chão, junto do projeto social e cultural Vitória 283.

Mas esse interesse estendeu-se à própria Edilidade que tomou a iniciativa, juntamente com a RTP, de transmitir um debate a partir do Mezzanino Baixo da estação Campo 24 de Agosto, tendo a memória da Mãe d'Água de Mijavelhas como pano de fundo.

Quanto ao interesse suscitado junto da comunidade, destaque-se a iniciativa espontânea de realização de trabalhos, e sua exposição, pelas crianças do primeiro ciclo da Escola do Bonfim, inspirados na mesma memória.

Finalmente, em jeito de medição do interesse da comunidade, anote-se que um rastreio da internet permitiu identificar 16 blogs e sites com referências à estação Campo 24 de Agosto motivadas pela memória. Destaque-se ainda a iniciativa da produção de um selo e uma pequena notícia sociológica de uma cidadã brasileira, que declara o seguinte:

“É curioso constatar como os habitantes atuais e os turistas na cidade d'O Porto se apropriam do lugar e aprendem a sua história. O casal de namorados, sentado à beira das pedras, conversa intimamente como se fizesse parte do cenário apenas seus modos e indumentária parecem revelar a sua condição de transeuntes do século XXI. Crianças vestindo uniformes escolares soltam-se das mãos dos adultos que as vigiam. Algumas param à frente de uma tela ampla para olhar as imagens do passado projetadas repetidamente e ouvir a história narrada. Outras brincam de esconde-esconde, entrando e saindo por aberturas em forma de arcos. Os adultos, distraídos ou apressados, circulam por aquele marco da história da urbanização portuguesa. Lançam, desde os elevadores envidraçados e das escadas rolantes, um olhar rápido para aqueles que mais lentamente (re)descobrem o significado da *Arca de Mijavelhas*, antigo chafariz, reservatório e, hoje, *memória do lugar onde se planta a estação*. É desta forma que os cenários urbanos como espaços de aprendizagem parecem não ser vivenciados em si mesmos, mas em relação aos seus arredores, às sequências de elementos que a ele conduzem, à lembrança de experiências anteriores.” <http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=159&doc=11750&mid=2>

E é claro que neste domínio da divulgação ressalta a edição em inglês, em papel, do catálogo da exposição “Nas rotas do Mundo”, realizada em 2013, que incorpora conjunto significativo de peças provenientes do Campo 24 de Agosto. De salientar que o catálogo “On the World's Routes. Portuguese Faience (16th – 18th centuries)”, produzido pelo IAP (Instituto de Arqueologia e Paleoeciência), tem uma distribuição internacional a partir da importante editora na área da Arqueologia, Pórtico Librerías, de Zaragoza, Espanha.



PAISAGISMO

A Metro do Porto, S.A. continua a dar cumprimento ao plano de acompanhamento e manutenção da qualidade visual da paisagem de toda a rede do metro, de acordo com o preconizado nas declarações de Impacto Ambiental, assim mantendo a excelência visual dos espaços, com forte impacto positivo no conforto e qualidade percebida pelos Clientes da Metro do Porto.

A Metro do Porto tem vindo a desenvolver ações de manutenção que permitem uma gestão sustentável dos seus espaços verdes, como a otimização (redução) do consumo de água, utilização de equipamentos recicladores, análise periódica dos solos para ajustamento da fertilidade às necessidades reais, monitorização da vegetação incluindo a avaliação do seu estado sanitário, substituição gradual das misturas de espécies dos relvados por espécies mais rústicas, ou a conservação da vegetação autóctone implementada em projeto/ construção permitindo a promoção da biodiversidade e a diminuição das exigências de manutenção.

EMISSIONES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA

EMISSIONES METRO

As emissões resultantes da prestação do serviço de transporte são inteiramente indiretas na medida em que resultam, na sua totalidade, do consumo de energia elétrica.

Anualmente é publicado pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA) o Inventário Nacional de Emissões Atmosféricas (INERPA), o qual contém o valor das emissões resultantes do consumo de energia elétrica em Portugal. Por outro lado, a Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) disponibiliza informação no seu website relativamente aos consumos da referida energia. Assim, do confronto entre os dados do consumo e das emissões, surge o fator de emissão específico que utilizamos desde 2009. Aquando da elaboração do Relatório, não estão ainda disponíveis os valores relativos ao ano em causa, por isso utilizou-se a média dos últimos 5 anos disponíveis. Para 2014, então, o fator de emissão específico da eletricidade fixado foi de 311 gramas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente) por kwh de energia elétrica consumida.

Desta forma, as emissões resultantes do consumo de energia de tração atingiram, em 2014, as 12.005 Ton-CO₂e. O fator de emissão específico por passageiro km foi de 42gCO₂e, reforçando a tendência de redução já verificada em anos anteriores.

EMISSIONES DO METRO	2012	2013	2014
Energia consumida na tração	39.376.024	39.353.197	38.659.944
Fator de Emissão	338	315	311
Emissões associadas à tração	13.302	12.408	12.005
Passageiros km	282.480.324	285.591.485	288.136.146
Emissões por passageiro km	47	43	42

Acrescentando os restantes consumos de energia elétrica, o valor de emissões, em 2014, soma 15,0 mil TonCO₂e.

Considerando, agora, as emissões diretas que resultam da utilização da frota automóvel da Metro do Porto, chega-se a um valor de 124 TonCO₂e emitidas em 2014, mais 34% que no ano anterior em resultado, de um aumento no consumo de combustível. Assume-se como pressuposto um consumo de 7,5 litros por cada 100 km e uma emissão de CO₂ de 144 gramas por km (emissão média dos veículos vendidos em Portugal em 2006, conforme o relatório "Reducing CO₂ Emissions from New Cars: A Study of Major Car Manufacturers' Progress in 2007", da European Federation for Transport and Environment). O cálculo integra já uma percentagem relativa às emissões WTT (Well to Tank/Fonte ao Depósito) e o potencial de aquecimento global do N₂O e CH₄.

EMISSIONES EVITADAS A NÍVEL LOCAL

Tendo em conta a natureza ambientalmente sustentável do metro ligeiro, torna-se fundamental proceder ao cálculo das emissões evitadas por esse meio de transporte enquanto alternativa a outros meios mais poluentes. Este fator é de reconhecida importância, vindo preconizado no PNAC como medida de referência "MRT4 – Construção e Exploração da Rede do Metro do Porto", uma vez que com a sua implementação prevê-se um contributo significativo para o alcance das metas previstas no protocolo de Quioto.

Para o cálculo das poupanças nas emissões será assumida a estrutura de transferência de outros meios de transporte para o Metro constante do estudo: "Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto", disponível para download no website da Empresa:

- 23,6% dos clientes do Metro foram captados ao transporte individual (TI);
- 65,4% foram captados ao transporte coletivo (TC) (inclui deslocações de comboio e autocarro);
- 11% foram captados ao transporte não motorizado (TNM) (inclui deslocações a pé e de bicicleta, por exemplo).

Para 2014, tal como em anos anteriores, assumiu-se uma taxa de crescimento dos clientes (passageiros) idêntica à taxa de crescimento dos passageiros km (0,89% respetivamente). Assim, os 288.136.146 passageiros km Metro de 2014 foram repartidos da seguinte forma:

- 68.000.130 passageiros km provenientes do TI;
- 188.441.039 passageiros km provenientes do TC (que foram repartidos entre os provenientes do autocarro e os oriundos do comboio, tendo em conta o perfil de procura na rede e a oferta anteriormente oferecida pela CP nas linhas da Trofa e

Póvoa, tomando-se esse cenário como o alternativo à situação atual);

•31.694.976 passageiros km provenientes do TNM. No transporte desses passageiros não eram emitidos GEE (Gases de Efeito Estufa), passando, no entanto, a existir emissões em resultado do consumo de energia elétrica do Metro;

•Por fim, considerou-se também as poupanças relativas à utilização do Transporte Alternativo oferecido entre o ISMAI e a Trofa, que substitui a oferta de comboios que existia enquanto não está em operação a extensão à Trofa. Aqui foi considerada a transferência do comboio para o autocarro.

Tal como em anos anteriores, os fatores de emissão a usar têm por base os cálculos efetuados no estudo suprarreferido, no entanto, em cada ano, procuramos atualizá-los, de modo a que a informação transmitida seja a mais realista possível.

Quanto aos fatores de emissão TC, há que considerar a atualização feita ao fator de emissão do autocarro, tendo em conta os dados mais recentes publicados pelo principal operador rodoviário da AMP (STCP).

Assim, utiliza-se para efeitos de cálculo um fator de 129,24 gCO₂e por passageiro km em 2014 (inclui uma percentagem de acréscimo por via do fator WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito)).

No que se refere ao TC ferroviário, mantém-se, as emissões da CP de 2001, altura em que ainda explorava as Linhas da Póvoa e Trofa que, entretanto, passaram a ser exploradas pelo Metro.

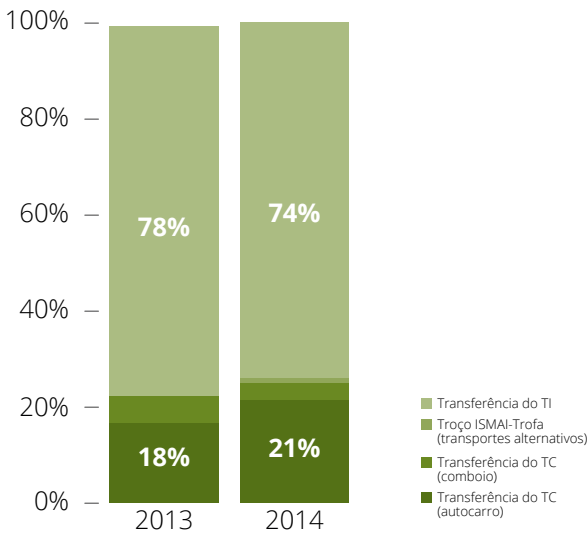
Relativamente ao TI, reconhece-se que a atualização desse fator de emissão é bastante complexa, nomeadamente porque depende da caracterização da frota automóvel e do perfil de utilização das viaturas, dados dificilmente acessíveis. Nesse sentido, consideramos uma boa aproximação a utilização de indicadores menos sofisticados, pelo que, em 2014, estimamos uma taxa de redução do fator de emissão TI de 3,1% (média das taxas de crescimento/decrécimo das emissões do transporte rodoviário para os últimos 4 anos publicados no INERPA). O fator de emissão para o TI passou a ser, então, 663,57gCO₂e por passageiro km em 2014. De relembrar que estes fatores compreendem o conjunto de emissões WTT (Well to Tank / Fonte ao Depósito) e TTW (Tank to Wheel / Depósito à Roda), bem como, as emissões de N₂O e CH₄ necessárias para o cálculo do CO₂ equivalente.

EMISSIONES EVITADAS A NÍVEL LOCAL

Com base na metodologia descrita, chega-se a um valor de 60.641TonCO₂e evitadas em 2014 (74% das quais devido à transferência do TI para o Metro e os restantes 26% em consequência da transferência do TC).

Essas emissões evitadas correspondem a emissões evitadas localmente, uma vez que as emissões associadas à produção de energia elétrica não ocorrem na Área Metropolitana.

EMISSIONES EVITADAS LOCALMENTE



EMISSIONES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL

Para obtermos as poupanças ambientais nacionais em termos de emissões de GEE, temos que descontar as emissões do Metro (provenientes do consumo de eletricidade) às emissões evitadas localmente (resultantes da transferência TI e TC).

EMISSIONES EVITADAS A NÍVEL NACIONAL

As emissões evitadas a nível nacional ou se preferirmos, as emissões evitadas líquidas alcançam as 48.635TonCO₂e em 2014, o que representa uma poupança de emissões de 169 gCO₂e por passageiro km.

BENEFÍCIOS AMBIENTAIS (TON CO ₂ e)	2012	2013	2014
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (autocarro)	9.904	10.471	12.762
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC (comboio)	2.548	2.548	2.548
Emissões evitadas no troço ISMAI - Trofa (transportes alternativos)	143	211	208
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC	12.595	13.230	15.518
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TI	46.917	46.174	45.123
Emissões evitadas dos passageiros transferidos do TC e TI	59.512	59.403	60.641
Emissões associadas ao consumo de energia no Metro do Porto	13.302	12.408	12.005
Emissões evitadas líquidas	46.210	46.996	48.635

NÃO CONFORMIDADES

Em 2014 não foram emitidas quaisquer não conformidades por organismos externos na área do ambiente.



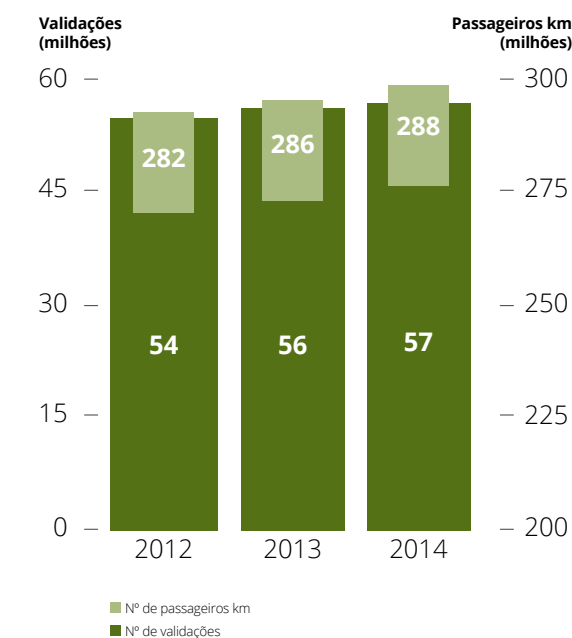
03

PERSPETIVA ECONÓMICA

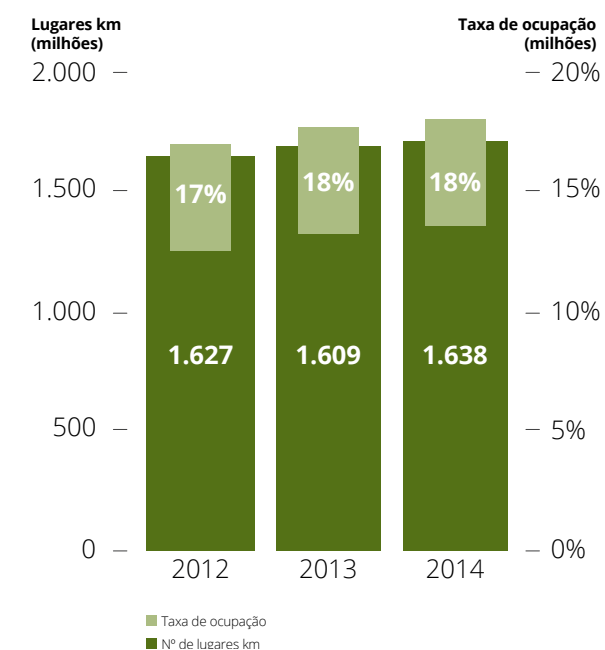
DESEMPENHO OPERACIONAL PROCURA E OFERTA

Em 2014, a rede em exploração comercial manteve-se inalterada, ou seja, com 67 km de extensão e 81 estações. Após um recuo em 2012 (o único ano de redução na procura desde a inauguração do Metro), a procura voltou a crescer em 2013 (2,6%) e 2014 (1,8%), atingindo, uma vez mais, um novo recorde de validações. O facto do percurso médio por passageiro ter vindo a decair desde 2011 prejudicou a performance em termos de passageiros km, que se cifrou nos 288 milhões em 2014, ainda assim, mais 0,9% que em 2013 e o segundo melhor valor de sempre.

PROCURA



OFERTA



Já o Funicular dos Guindais continuou a registar uma tendência de queda da procura, registrando-se um total de 442.127 validações, uma quebra de 2,0% face a 2013. A oferta também se reduziu em 2014, com pouco mais de 38 mil viagens oferecidas e uma taxa de ocupação a rondar os 23%.

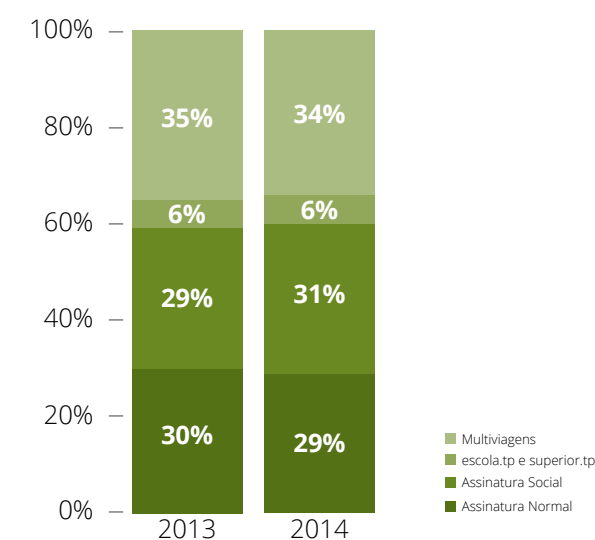
SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE

TARIFÁRIO SOCIAL

No ano de 2014 o tarifário Andante registou um aumento médio ponderado de 0,26% com efeitos a 1 de janeiro de 2014.

A proporção das validações efetuadas com títulos inerentes ao tarifário social voltou a crescer, atingindo um novo máximo de 37%. O tarifário social incorpora as assinaturas Social+, Estudante, Júnior, Sénior, 4_18@escola.tp e sub23@superior.tp. Os descontos atribuídos variam entre 25% e 60%.

VALIDAÇÕES POR TIPO E TÍTULO



SERVIÇO PÚBLICO E SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES DA COLETIVIDADE

Os serviços de interesse económico geral designam as atividades de serviço comercial que preenchem missões de interesse geral, estando, por conseguinte, sujeitas a obrigações específicas de serviço público. É o caso, em especial, dos serviços em rede de transportes, de energia e de comunicações.

A prossecução dessa missão concretiza-se através de atitudes da Metro que têm como objetivo final garantir um serviço de qualidade com um elevado nível de satisfação. O Metro funciona 365 dias por ano e 19 horas por dia, sendo muito pouco frequentes as interrupções de serviço, nomeadamente em consequência de greves. Há operações especiais que procuram ajustar a oferta à procura sempre que se prevê que exista uma procura pontual mas intensa. Com o Metro é possível chegar a hospitais, escolas, universidades, pólos de emprego, serviços públicos e comerciais, garantindo uma cobertura funcional satisfatória. Se acrescentarmos os inúmeros interfaces com autocarros, comboios, transporte individual e até com o aeroporto, a cobertura da rede cresce

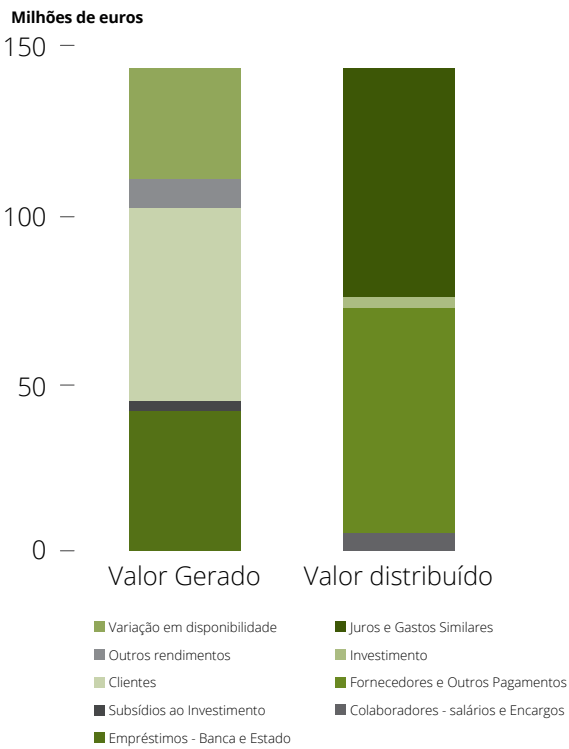
exponencialmente, sendo certo que a intermodalidade sempre foi uma premissa tida em conta na conceção de todo o sistema de Metro. Por fim, mas não menos importante, o fato de se disponibilizarem tarifários sociais e da rede ser 100% acessível a pessoas de mobilidade reduzida, contribui tanto de uma forma como da outra para a inclusão social na Área Metropolitana do Porto.

É reconhecido o lugar que os serviços de interesse económico geral ocupam no conjunto dos valores comuns da União Europeia, bem como o papel que desempenham na promoção da coesão social e territorial.

VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor económico gerado e distribuído (em milhões de euros) consta do gráfico abaixo (elaborado com base na Demonstração dos Fluxos de Caixa do Exercício Económico de 2014).

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO



RESULTADOS DE EXPLORAÇÃO

Em 2014 atingiu-se uma taxa de cobertura direta do Sistema de Metro recorde (90,8%), representando uma subida de 1,6 pontos percentuais face ao ano anterior (essa taxa confronta as receitas de tarifários com os custos diretos de operação). Alargando o âmbito de análise e acrescentando custos correntes e de estrutura, temos que a taxa de cobertura global é de 74,3%, o que representa um défice de receitas na ordem dos 14,2 milhões de euros (14,0 milhões em 2013). A melhoria em ambas as taxas de cobertura a que se tem assistido nos últimos anos demonstra que o caminho para a sustentabilidade financeira da exploração do sistema tem sido perseguido com êxito.

RECEITAS E CUSTOS OPERACIONAIS



INVESTIMENTOS

O nível de investimento em 2014 ascendeu a 3,2 milhões de euros (não considerando a anulação de provisões constituídas em anos anteriores), referente à conclusão de projetos anteriores e resulta, na sua maioria, de despesas relacionadas com processos expropriativos.

APOIOS FINANCEIROS

Segundo as bases de concessão, o financiamento da concessão é assegurado pelas receitas decorrentes da atividade da concessionária e por dotações do Estado, fundos de origem comunitária, empréstimos e contribuições de capital. Certo é que o volume de endividamento remunerado líquido no final de 2014 ultrapassou os 3,2 mil milhões de euros, comprovando que financiamento a fundo perdido não é suficiente para fazer face aos custos de construção e exploração incorridos. No final de 2014, o maior financiador do Metro era o Estado (1.788 milhões de euros), através do IGCP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, seguindo-se o BEI - Banco Europeu de Investimentos (665 milhões de euros).

SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO

A título de indemnizações compensatórias pelo serviço público de transporte foram recebidos 8 milhões de euros em 2014.

SUBSÍDIOS AO INVESTIMENTO

Em 2014 foi efetuado um ajustamento ao custo total das Operações e às respetivas despesas elegíveis tendo em consideração a execução final dos contratos e as correções financeiras determinadas no âmbito das análises à despesa por parte do Programa Operacional Temático de Valorização do Território (POVT). Ainda em 2014 foi realizada a devolução de 6.225,50 euros referente a um Pedido de Reembolso contendo revisão de preços negativa. Até ao momento já foram desembolsados, no total, 106 milhões de euros no âmbito desse Quadro de apoio. No que respeita ao PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central, no último ano foi recebido 2,2 milhões de euros.

FINANCIA- MENTO DO INVESTIMENTO (EUROS)	2012	2013	2014
QREN	33.351.748	6.420.430	-6.226
Fundo de Coesão	10.152.285	3.384.095	0
PIDDAC	1.750.000	867.043	2.210.537
Total de Fundo Perdido	45.254.033	10.671.567	2.204.312

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS – VALORIZAÇÃO ECONÓMICA

Os benefícios sociais e ambientais do Metro do Porto, em termos monetários e considerando apenas os resultantes da redução da emissão de CO₂ para a atmosfera, os ganhos de tempo dos clientes do Metro e a redução da pressão sobre o estacionamento, alcançam 166 milhões de euros. Para a valorização de cada tonelada

de CO₂ evitada utilizou-se um valor de 6,7 euros (em 2014); ao nível dos benefícios sociais, o ganho de tempo foi valorizado em 15 cêntimos por minuto (deslocações em serviço ou para o local de trabalho) e em 3 cêntimos por minuto (outros motivos); a valorização das horas de estacionamento foi de 50 cêntimos por hora. A metodologia e as valorizações unitárias utilizadas decorrem do estudo “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, já referido anteriormente e elaborado por entidades independentes.

BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS (MILHÕES DE EUROS)	2012	2013	2014
Redução da Emissão de GEE	0,3	0,3	0,3
Ganhos de tempo dos clientes do Metro	151,5	153,2	154,5
Redução da pressão sobre o estacionamento	10,5	10,6	10,7
Total dos Benefícios Sociais e Ambientais	162,2	164,0	165,6



04

RESPONSABILIDADE SOCIAL

PRÁTICAS SOCIAIS INTERNAS A EQUIPA

A 31 de dezembro de 2014, a Metro do Porto contava com 79 colaboradores ao serviço, menos 8 do que no ano anterior. No entanto, os colaboradores totais da Empresa são 105, incluindo elementos em comissão de serviço, destacados no TIP, ACE; pessoal ex-CP/REFER não integrados em equipas MP e os Órgãos Sociais.

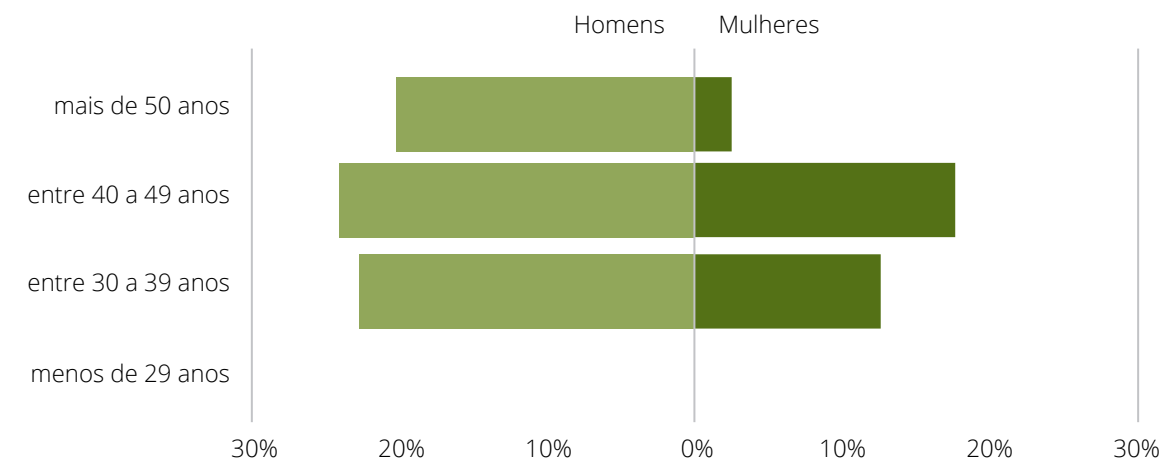
A diminuição de colaboradores face ao ano de 2013 decorre de um Programa de Saídas Voluntárias aprovado pela Administração, que resultou em 8 saídas de colaboradores da Metro do Porto e de 1 colaborador destacado no TIP, ACE.

Os indicadores reportados neste Relatório têm por base os 79 colaboradores ao serviço (exceto quanto à informação sobre benefícios e formação em que são considerados todos os colaboradores que deles usufruem).

A estrutura do pessoal ao serviço caracteriza-se pelas seguintes representatividades:

- sexo masculino = 67%
- contrato de trabalho sem termo = 99%
- idade entre 30 a 49 anos = 77%
- formação superior = 71%

PIRÂMIDE ETÁRIA

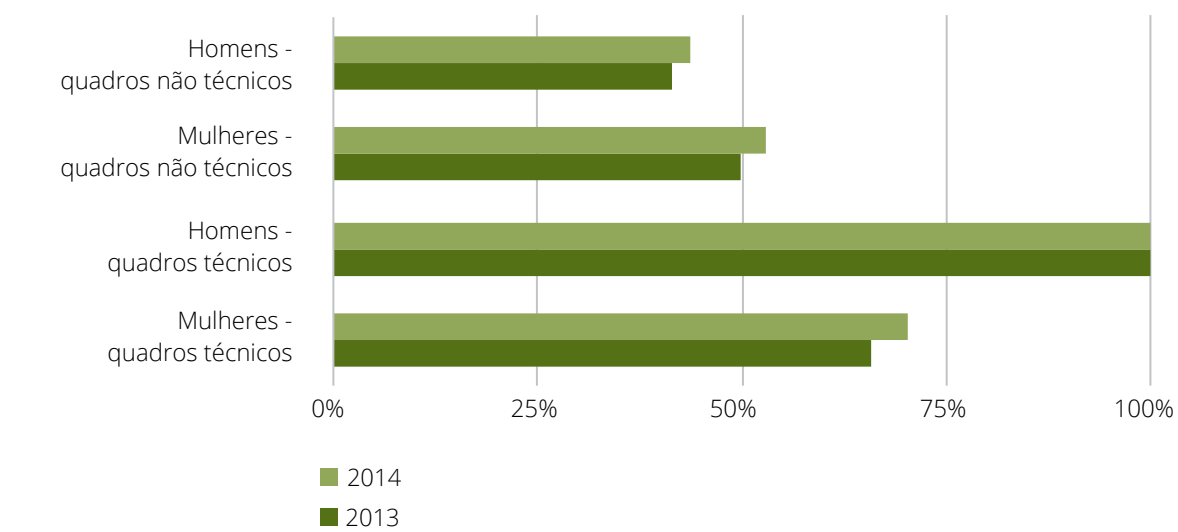


Durante o ano de 2014 realizaram-se quatro estágios, dos quais dois da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, um do ISMAI – Instituto Superior da Maia e um da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (com início em dezembro).

O salário mais baixo praticado pela Empresa foi de 715 euros, 41,5% acima do valor do salário mínimo nacional fixado em 505 euros em 2014.

No que se refere à proporção salarial entre géneros (tendo em conta o salário bruto base para os colaboradores ao serviço, excluindo Diretores), de 2013 para 2014 deu-se uma evolução positiva, minimizando a divergência salarial entre homens e mulheres. Isto ocorreu não por variações nos vencimentos brutos mas sim pelo facto de terem saído colaboradores durante o ano de 2014.

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE GÉNEROS



Nota: 100% corresponde à média do salário bruto dos quadros técnicos do sexo masculino.

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

O SNTSF – Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Setor Ferroviário é o representante de 13 trabalhadores ex-CP/REFER (a 31 de dezembro de 2014). Em 2014 mantiveram-se 4 trabalhadores integrados na equipa do Metro do Porto, mais concretamente, no Departamento de Exploração, estando 3 afetos à operação e 1 à gestão de autos.

BENEFÍCIOS

Decorrente da aplicação da Lei do Orçamento de Estado 2013, foram atribuídos títulos de transporte “Andante Pro” apenas aos trabalhadores no ativo, para o percurso casa-trabalho, com a possibilidade de acréscimo no número de zonas e atribuição aos membros do agregado familiar, com os custos suportados pelos mesmos. Em 2014, foram providenciadas 94 assinaturas, com um custo anual de 32,6 mil euros.

Em 2014, 83 colaboradores usufruíram de um seguro de saúde que incide sobre as despesas de hospitalização, ambulatório e medicamentos. Face ao ano anterior existiu uma redução de custo na ordem dos 50%, passando de 68 mil euros para 34 mil euros. Tal facto ficou a dever-se à eliminação desse benefício para o agregado familiar dos colaboradores. Apesar disso, passou a existir a possibilidade dos membros do agregado familiar usufruírem do seguro, conquanto que sejam os colaboradores a suportarem os custos (38 colaboradores optaram por essa solução).

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

No dia 04 de abril de 2014 realizou-se o ato eleitoral para eleição de novos Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde da Metro do Porto, S.A.. Foi apresentada uma única lista, composta por um Membro efetivo e um Membro suplente. Os Representantes eleitos tomaram posse a 8 de maio aquando da publicação do Boletim de Trabalho e Emprego 17.

Entre as atividades desenvolvidas no ano de 2014, destacam-se:

- Criação de uma caixa de correio eletrónico com vista a uma comunicação mais direta e facilitada dos Trabalhadores com os Representantes e divulgação de informação do âmbito da Segurança e Saúde;
- Com a entrada em vigor da Lei 3/2014, de 28 de janeiro, foi realizada apenas uma consulta aos Trabalhadores, feita através de um questionário online e em completo anonimato. Os resultados desta consulta foram registados e oportunamente proceder-se-á à implementação das oportunidades de melhoria identificadas;
- Controlo mensal de contratos de higienização e de dispensa de água em garrafão;
- Acompanhamento de ações de manutenção dos Prestadores dos Contratos em vigor;
- Verificação de telefones internos de segurança e acompanhamento de reparação/substituição dos anómalos.

Em 2014 foram registados quatro acidentes de trabalho, três com baixa e 1 sem baixa. A taxa de absentismo situou-se nos 2,2%, ligeiramente superior à do ano anterior (1,9%). Houve um ligeiro aumento do número de horas de ausência mantendo-se maioritariamente como principal motivo de ausência o usufruto de licenças de paternidade/maternidade.

FORMAÇÃO

No ano de 2014, o número de colaboradores que usufruíram de formação diminuiu para 33. Verificou-se no entanto, um aumento significativo no número de horas de formação.

PRÁTICAS SOCIAIS JUNTO DA COMUNIDADE

IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO

Em 2014, estimou-se um impacto no mercado de trabalho na ordem dos 900 postos de trabalho criados e/ou mantidos direta e indiretamente. Cerca de 80% desse valor corresponde a recursos humanos da empresa Operadora e seus subcontratados diretos. Seguem-se, por ordem de representatividade, os colaboradores da empresa Metro do Porto e os elementos respeitantes a contratos diretamente geridos pela Metro do Porto, nomeadamente, na fiscalização, segurança, manutenção, Funicular dos Guindais e serviço de transportes alternativos.

BENEFÍCIOS SOCIAIS – GANHOS DE TEMPO E REDUÇÃO DA PRESSÃO SOBRE O ESTACIONAMENTO

Os benefícios sociais decorrentes da implementação de um sistema de Metro são muitos: diminuição do tempo de viagem, redução do número de acidentes rodoviários, benefícios decorrentes de uma menor pressão sobre o estacionamento, redução dos custos de exploração de outros operadores de transporte, diminuição dos custos de construção e manutenção de rodovias, entre outros. Para este Relatório calculamos os benefícios decorrentes dos ganhos de tempo para utilizadores do Metro (deixamos de fora os ganhos de tempo, também evidentes, dos utilizadores de outros meios de transporte, devido à redução de veículos automóveis nas estradas) e dos ganhos associados à menor pressão sobre o estacionamento. Isto salvaguarda uma posição de bastante prudência que este tipo de cálculos merece.

Tendo como ponto de partida o estudo já referido: “Avaliação do Impacto Global da 1ª Fase do Projeto do Metro do Porto”, foi assumido o pressuposto de que o número de clientes cresce na mesma proporção que o número de passageiros km, ou seja, a uma taxa de 0,89% de 2013 para 2014. Sabendo que cada passageiro do Metro alcança ganhos de tempo na ordem das 199 horas por ano, calculou-se uma poupança de 34 milhões de horas em 2014. No que respeita à diminuição da pressão sobre o estacionamento, estima-se uma redução de 13 mil automóveis em toda a AMP, equivalendo a aproximadamente 21 milhões de horas de estacionamento.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Também em 2014, atendendo à conjuntura económica e social, foi opção da Metro do Porto não patrocinar qualquer iniciativa.

INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

NAVMETRO

O Sistema NAVMETRO - Sistema Complementar de Informação e Navegação na Rede do Metro do Porto para Pessoas com Dificuldades Visuais consiste num sistema auxiliar que visa colmatar a necessidade de disponibilizar, a uma franja de clientes específica, quer as informações gerais de Operação, quer a capacidade de autonomizar as pessoas nos percursos que realizam no interior das estações. Assim, através de um telemóvel comum, é possibilitado o acesso às pessoas com dificuldade ou deficiência visual a todo um conjunto de informações gerais que anteriormente não lhes eram acessíveis, bem como a um encaminhamento conduzido pelo som de pársaros emitido por um conjunto de dispositivos sonoros, discretamente implantados nos pontos-chave da estação. Grosso modo, o serviço assenta na conjugação de vários subsistemas (localização sem fios no interior da estação, orientação sonora e IVR - Interactive Voice Response) os quais permitem ao utilizador aceder a um vasto leque de funções, através de um diálogo lógico com o “cérebro” deste sistema.

O sistema, cujos serviços podem ser acedidos através do número 800 20 50 60, está integrado na Linha de Atendimento Geral ‘Olá Metro’ e é gratuito para clientes com dificuldade ou deficiência visual, mediante registo prévio. O Navmetro entrou em funcionamento no dia 02 de Dezembro de 2009 e conta, neste momento, com 56 clientes registados, cuja idade varia entre os 20 e os 80 anos.

Atualmente, a Metro do Porto desenvolveu em conjunto com a FEUP (Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto) este projeto para integração do sistema em todas as estações subterrâneas da Rede.

FRENAGEM REGENERATIVA

A Metro do Porto encontra-se a desenvolver estudos, em parceria com a Efacec e Universidade do Minho, no sentido de aumentar o aproveitamento energético na rede através do armazenamento temporário da energia. Tanto os Eurotram como os Tram-Train possuem já sistemas de aproveitamento de energia de frenagem regenerativa, no entanto, esta poupança depende da existência, no mesmo momento, de outros veículos a circular nesse troço para os quais a energia é transferida: é essa limitação espacial e temporal que o projeto que se está a desenvolver pretende ultrapassar.

Logo que se encontrem concluídos os estudos, será instalado o piloto numa subestação da rede.

SEGURANÇA NA OPERAÇÃO

SAFETY

No ano de 2014 registaram-se um total de 202 acidentes no SMLAMP, sendo 81 acidentes de circulação e 121 acidentes com clientes em zonas públicas. Relativamente a 2013, em que se verificaram 182 acidentes, houve mais 20 acidentes, sendo mais cinco de circulação e mais 15 em zonas públicas. Dos 81 acidentes de circulação, 40 deveram-se a acidentes com clientes nos veículos (49,4%), 25 foram colisões (30,8%) e 16 acidentes com peões (19,8%). No que se refere a material circulante, 65 ocorreram com veículos Eurotram (80%) e 16 com veículos Tram-Train (20%).

O índice do número de acidentes por milhão de km percorridos em 2014 foi de 11,28 correspondendo a um aumento relativamente a 2013 (10,82).

A maioria dos acidentes de circulação, a exemplo do que tem sucedido nos anos anteriores, está associada a quedas de clientes no interior de veículos, nomeadamente em veículos Eurotram, em grande parte na sequência de frenagens (por motivos vários, tais como pelo sistema ATP ou, para evitar outros acidentes), bem como no momento do arranque dos veículos. As 25 colisões ocorridas foram todas da responsabilidade dos condutores dos veículos terceiros. A principal causa das colisões é o desrespeito por parte dos condutores dos automóveis pelos semáforos (passagem em vermelho) ou viragens à esquerda em local não autorizado. A linha onde ocorreram mais colisões foi a A-Azul (11 casos, 3 dos quais na, Av. da República em Matosinhos, seguida das linhas F-Laranja (cinco casos) e B-Vermelha (quatro casos). De referir que na linha D-Amarela só ocorreu um caso.

Em 2014 houve um aumento dos acidentes com peões (16 casos em 2014 vs 11 em 2013), não tendo no entanto ocorrido qualquer caso mortal, quando em 2013 tinha havido dois.

Os 121 acidentes com clientes, em zonas públicas, deveram-se a quedas, tendo ocorrido 48 em escadas mecânicas (40%), 30 em escadas fixas (25%), 28 nas plataformas/cais (23%), nove em outros pisos de estações subterrâneas (7%), quatro na via (3%) e dois em troços interações (2%). Nas zonas públicas obteve-se um índice do número de acidentes por milhão de validações de 2,13. Comparativamente a 2013 (1,86) verificou-se um aumento deste indicador.

Dos acidentes na rede resultaram um total de 184 feridos, (165 em 2013), não se tendo no entanto registado, conforme já referido, qualquer vítima mortal.

SECURITY

Por se tratarem de atuações de maior exposição pública e pela presença de meios humanos, as incidências e ações de Security assumem, desde logo, um forte impacto na imagem comercial do Metro do Porto.

No domínio da Security incluem-se as tarefas e obrigações que se relacionam com a segurança na proteção e auxílio a clientes e na proteção de bens, pelo que torna-se bastante perceptível que, direta e indiretamente, essas atuações concorrem também para a perceção da imagem que publicamente que é gerada sobre o Sistema de Metro Ligeiro da Área Metropolitana do Porto (SMLAMP).

Em 2014 a segurança de pessoas a bens na rede foi garantida através de um efetivo variável de meios humanos, pontualmente ajustados em serviços fixos ou móveis para toda a rede e em regime de subcontrato estabelecido diretamente entre a Viaporto e uma empresa de segurança privada (a Prosegur), essencialmente no âmbito das obrigações que competiam à Viaporto pelo Contrato de Subconcessão da Operação e Manutenção do SMLAMP.

A esse serviço juntou-se também o apoio frequentemente prestado pela equipa de vigilantes ajuramentados para os serviços de fiscalização de títulos de transporte. Contratados pela Metro do Porto à empresa Eulen, essa equipa interveio sempre nas situações relacionadas com a segurança dos fiscais e ainda nas ocorrências de Security que afetaram equipamentos de bilhética, já que estão excluídas do Contrato de Subconcessão da Operação e Manutenção do SMLAMP as responsabilidades da parte da Viaporto com vandalismo que ocorra nesses equipamentos.

A vigilância policial na rede do Metro é também fundamental não só por ser mais eficaz na tomada de decisão e no consequente despoletar de ações de intervenção de polícia, que se tornam indispensáveis e inadiáveis junto do Comando Metropolitano da Polícia de Segurança Pública, como também no apoio essencial e exclusivamente inerente à função e missão dessas forças policiais.

Isso aplica-se tanto nas condições em que têm de ser garantidas a manutenção da ordem e segurança pública na rede do Metro, como nas diversas intervenções de Security de nível mais crítico ou complexo e que apenas podem ser completamente resolvidas com a presença direta de polícia.

Essa necessidade permanente de assegurar as condições mínimas e indispensáveis foi também acautelada da parte da Metro do Porto, mantendo em 2014 a contratação de um elemento da PSP para vigilância num posto de controlo de segurança integrado no próprio Posto de Comando da Circulação (PCC) do Metro. A este serviço, juntou-se a contratação do apoio de secções de agentes da PSP para as 39 noites de operação noturna do serviço MOVE Porto e em operativas especiais ocasionais destinadas a fiscalização de títulos de transporte, levadas a cabo por iniciativa da Metro do Porto.

Todavia, apesar dos esquemas de Security implementados, ainda em 2014 assistiu-se a um incremento das atuações de incividades em toda a rede, na linha do que já se verificara no ano anterior. Refira-se por exemplo e em termos meramente quantitativos, as obstruções das portas dos veículos da frota em período de operação comercial, que foram as ocorrências de incivilidade mais verificadas, com 255 registos em todo o ano.

Entre os incrementos mais significativos durante este período destacam-se a deteção de “penduras” na parte de trás dos veículos Eurotram (37 indivíduos em 2014 vs. 7 detetados em 2013), o acionamento de manípulos de emergência (+60% de registos do que em 2013), os apedrejamentos (+34% de incidências) e a já referida obstrução de portas (+31%). Ficam assim como alguns valores médios de 2014 os seguintes registos: 5,3 apedrejamentos/mês; 10 acionamentos/mês de manípulos

de emergência; ou 21,3 obstruções/mês de portas de veículos das frotas Eurotram e Tram-Train.

Em sentido decrescente, assinala-se a redução nas situações de obstrução das portas das cabinas dos agentes de condução (com apenas 1 caso registado, ou seja, -80% de incidências do que em 2013), ou o menor número de furtos verificados em equipamentos da rede, representando uma redução de 26% e que se traduz numa média de 8,3 furtos/mês.

Na componente da segurança relacionada com a proteção e auxílio a clientes destaca-se, positivamente, uma atuação um pouco mais atenta em 2014 traduzida, por exemplo, em menores registos de queixas por ameaças (-60%, comparativamente com 2013) e na descida em 35% de furtos a clientes (49 casos registados em 2014). Conseguiu-se assim uma média inferior à do ano anterior, agora na ordem dos 4,1 furtos/mês e perante um registo médio de 5,8 agressões/mês (semelhante à média de 5,2 obtida em 2013) que, em muitos casos, estão associados às próprias atuações de furtos.

Um outro aspeto que assinala uma melhor prestação conjunta na segurança relacionada com a proteção de bens é demonstrado pelo menor número de Máquinas de Venda Automática de títulos de transporte Andante (MVAs) que foram alvo de furto ou de tentativas de furto nas estações. Esse valor reduziu de 80 MVAs alvo de tentativas de arrombamentos e furtos de cofres e moedeiros, em 2013 (vários deles consumados) para 61 registos em 2014.

Deste modo, apesar do contexto social ainda ter sido marcado por fatores de crise ou maior instabilidade social, a opção por manter-se a Security nos mesmos níveis de proteção e apoio foi atentamente valorizado pelos clientes. Efetivamente, os resultados apurados nos dois Inquéritos de Satisfação aos Utilizadores do Metro do Porto realizados nesse mesmo ano mostram que a satisfação declarada pelos utilizadores do Metro do Porto face à segurança cifrou-se nos 71,6 pontos, ou seja, apenas 0,2 pontos abaixo da avaliação (numa escala de 1 a 100) obtida em 2013.

Concorrendo para este registo também tem de assinalar-se a operação especial MOVE Porto, serviço que foi valorizado como muito relevante por 72% dos clientes no segundo Inquérito de Satisfação realizado em 2014. Nela a Metro do Porto assegurou, entre os dias 1 de julho e 16 de novembro, uma operação em contínuo nas noites de sexta, sábado e vésperas de feriados e, especificamente para esses períodos, contratou polícia, patrulhas de fiscalização de títulos de transporte e de vigilantes exclusivas, para atuação nas linhas D e no Tronco Comum, de modo a garantir níveis de Security indispensáveis e satisfatórios em todas as 39 noites em que decorreu o MOVE Porto.

A complementaridade e o ajuste de serviços de Security adotados possibilitaram assim uma perceção de presença mais frequente de vigilantes em patrulhas móveis e isso refletiu-se também na constância da opinião dos clientes obtida para o fator Segurança através dos dois Inquéritos de Satisfação aos Utilizadores do Metro do Porto realizados em 2014 (71,9 pontos no 1º semestre; e 71,3 pontos no 2º semestre).

SERVIÇOS AO CLIENTE

Todos os dias a Metro do Porto tem em mente a preocupação de servir cada vez melhor o cliente. São levadas a cabo diversas ações, seja no âmbito da informação, da oferta, da diversificação de serviços e do conforto, no intuito de promover viagens cómodas, tranquilas e que efetivamente respondam às necessidades dos nossos clientes. Não cabendo aqui o detalhe de todas as ações, podemos destacar algumas como as operações especiais de transporte, fiscalização e segurança nos dias de jogos no Estádio do Dragão, ou as operações especiais e contínuas implementadas para outros eventos públicos regulares e de grande afluência à rede do Metro, como é o caso dos festejos da Passagem de Ano, da Queima das Fitas e São João.

Em 2014 destaca-se, pelo enfoque na responsabilidade social, o serviço MOVE Porto com funcionamento em contínuo nas noites de sexta-feira e sábado, criando uma alternativa de transporte na baixa do Porto, em



alinhamento com estratégia da autarquia e forças de segurança para reduzir o número de veículos de transporte individual na baixa do Porto, consequente congestionamento e estacionamento abusivo.

Para além do serviço de transporte, destaca-se ainda a disponibilização de parques de interface Park & Ride entre o Transporte Individual e o Metro. No total são 32 parques de estacionamento à disposição dos clientes, dos quais apenas um não gratuito (na Estação Estádio do Dragão), que somam mais de 3.400 lugares de estacionamento disponíveis.

Ainda no âmbito dos interfaces, assinala-se o Interface Casa da Música (gerido através protocolo estabelecido entre a Metro do Porto, S.A., a Autoridade Metropolitana de Transportes do Porto e a Câmara Municipal do Porto) onde são diariamente assegurados importantes serviços de ligação entre as linhas A, B, C, E e F do Metro e várias linhas de autocarros urbanos, interurbanos, internacionais e serviço de táxis.

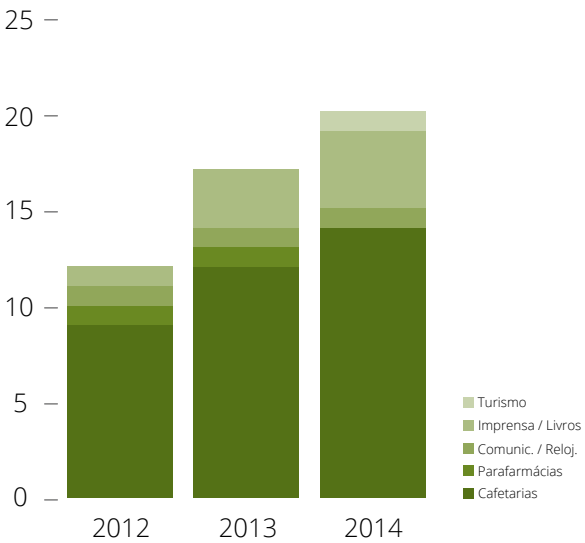
São ainda de destacar como importantes nós de conexão intermodal na rede do Metro, as estações com ligação aos serviços de comboio da CP - Campanhã, S. Bento e General Torres, e estações com uma forte componente de transbordo com linhas de autocarros urbanos tais como Trindade, Bolhão, Campo 24 Agosto, Marquês, Hospital de S. João e Santo Ovídio. Além destas, destaca-se ainda a ligação ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro, cuja estação regista, em média, mais de 45 mil validações por mês e a conexão entre a Ribeira e a Batalha/S. Bento através do Funicular dos Guindais, operado pela Metro do Porto em regime de subconcessão.

ESPAÇOS COMERCIAIS

A atual rede de Metro detinha já no final de 2014 um total de 20 lojas em exploração, o que representa uma oferta muito significativa para uma rede originalmente projetada e construída com apenas cinco espaços comerciais definidos em algumas das estações subterrâneas urbanas e mais cinco espaços em estações recuperadas das antigas linhas da CP/REFER.

A evolução da abertura e número de espaços comerciais em exploração na rede do Metro, no período entre 2012 e 2014 encontra-se no gráfico seguinte, comprovando a crescente oferta de serviços aos clientes:

ESPAÇOS COMERCIAIS



Para o primeiro trimestre de 2015 estão previstos quatro novos espaços na rede Metro, o que juntamente com as lojas atualmente em exploração, totalizará uma oferta comercial na rede de 24 lojas, 35 máquinas de vending e 22 ATMs.

A evolução do negócio dos espaços comerciais na rede permitiu um relevante incremento de receitas complementares mas também da oferta de mais e melhores serviços de utilidade e conforto para os clientes da Metro.

MELHORAMENTOS DA SINALÉTICA E INFORMAÇÃO AO PÚBLICO DO SISTEMA DE METRO LIGEIRO

Dando continuidade ao novo programa de Sinalética Estática e Informação ao Público para toda a rede do Metro do Porto iniciado e implementado em 2011 e 2012, foram vertidos nos trabalhos de conclusão do novo manual de sinalética todos os melhoramentos adotados ao nível de novas peças de informação ao público e testados ainda em 2013. Assim, na sequência desses trabalhos específicos de melhoramento e simplificação da informação que permaneceram em observação e teste durante o ano de 2013, foi concluído no 1º semestre de 2014 o novo Manual de Sinalética e Informação ao Público da Rede do Metro do Porto.

Com o objetivo de assegurar a correta especificação das condições de produção e manutenção de todas as peças de sinalética estática destinadas aos serviços afetos à exploração da rede do Metro, a adoção do novo manual esteve prevista para iniciar-se plenamente já em 2014, designadamente com o início de funções da nova subconcessão. Consequentemente, atendendo às razões e motivos que justificaram o adiamento temporário da nova subconcessão, prevê-se que a adoção plena desse manual se verifique já em 2015, possibilitando finalmente todas as condições técnicas necessárias à manutenção da sinalética de acordo com os padrões de qualidade do serviço, de economia de meios e de distinção da própria imagem comercial, em que a informação e comunicação com os clientes assume uma componente de visibilidade pública importante para a Metro do Porto.

Entre as quase 25.000 peças e aplicações de sinalética existentes em todo o Sistema assinala-se ainda que estão já praticamente adotadas e em vigor quase todas as novas soluções especificadas de acordo com as normas e indicações constantes desse novo manual. Efetivamente, as diversas campanhas de revisão de peças, testes e de manutenção levadas a cabo em 2014 foram determinadas também com o objetivo de introduzir os melhoramentos necessários ao nível da informação e dos suportes.

EVENTOS CULTURAIS

O Metro do Porto assume uma relação permanente com a comunidade, através da abertura a novos projetos, a formas de expressão artística e ao valor acrescentado para os seus clientes e para o próprio sistema. Em 2014, os espaços físicos da rede continuaram a ser um dos grandes palcos artísticos da cidade. Ao longo do ano decorreram mais de 350 iniciativas culturais, desde eventos de música, fotografia, teatro, arte pública, moda, dança e cinema. Estas ações são possíveis através do estabelecimento e consolidação de parcerias com as principais instituições da Área Metropolitana do Porto mas, também, por via do envolvimento de novos movimentos culturais e sociais. Os eventos que decorrem

nos espaços do Metro juntam milhares de pessoas e representam, assim, uma quebra da rotina diária dos utilizadores da rede.

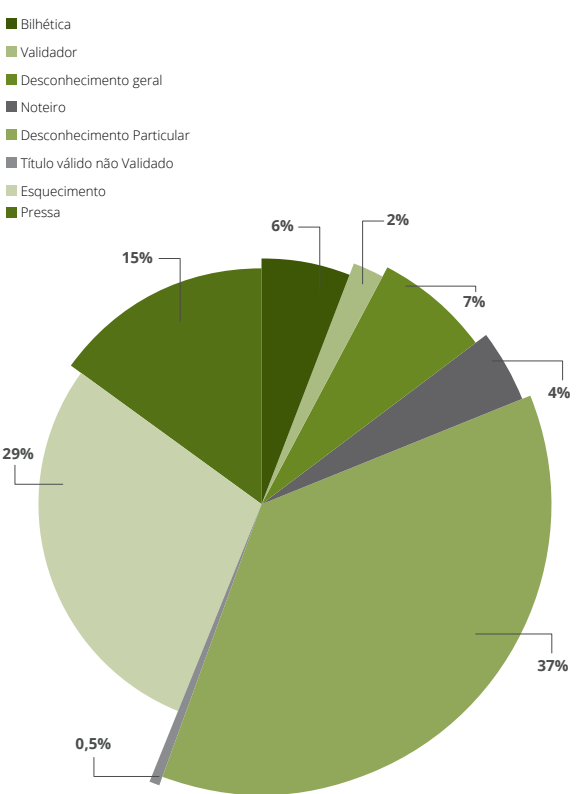
RECLAMAÇÕES

A análise atenta e sistemática, tanto das reclamações como das sugestões que nos são dirigidas pelos nossos clientes tem constituído, desde o início da operação comercial regular do metro do Porto, instrumento fundamental de conhecimento de problemas e identificação das áreas que exigem uma análise mais aprofundada das situações reclamadas de modo a acrescentar valor na satisfação global do utilizador.

Enquanto transporte de eleição, o Metro do Porto continua a gerar na população e mesmo entre turistas, tanto nacionais como estrangeiros, grandes níveis de satisfação, como comprovam inequivocamente os vários e sucessivos Estudos de Perfil e Satisfação do Utilizador, plasmada, de resto, em valências como: rapidez, pontualidade, cobertura da rede, acessibilidade, frequência, etc,. Mas, se conjugarmos estas valências com o facto de termos um Sistema de Metro com uma rede completamente aberta e sem qualquer barreira para controlo de acessos e com um sistema de bilhética totalmente Intermodal na Área Metropolitana do Porto, essa conjugação de características intrínsecas a este novo sistema tem vindo a constituir o núcleo das reclamações recebidas desde o início da operação comercial.

Tal entendimento encontra-se sustentado nos motivos que são consecutivamente alegados pelos reclamantes e que, conforme dados extraídos da base de dados de reclamações, se mantêm, sobretudo e no seguimento do apurado desde anos anteriores, no desconhecimento particular do sistema, no esquecimento, na pressa, no desconhecimento geral e, por último, na interação dos clientes com as máquinas de bilhética, conforme representado:

MOTIVO DA RECLAMAÇÃO



Os dados aqui reproduzidos representam 54% de um universo de 6.979 reclamações recebidas em 2014. No entanto, devemos sublinhar que os dados reproduzidos estão associados a reclamações que incidem sobre autuação, resultando a mais das vezes da sua análise que grande parte dessas vindicações possuem um cariz fortemente cultural uma vez que este expediente é utilizado, essencialmente, para a obtenção do perdão pelo incumprimento das Condições Gerais de Transporte.

No entanto, e tal como já referido, apraz registar que o feedback desta Empresa à reclamação e à sugestão tem assumido um papel de elevada importância, não só no plano do conhecimento geral do sistema de transporte e das regras de utilização por parte dos clientes, enquanto utilizadores, mas também na dimensão legal do utilizador enquanto consumidor.

Este fator tem vindo a ser preponderante na redução do número de reclamações, sobretudo entre os habituais utilizadores, uma vez que se regista, em 2014, um decréscimo de cerca de 47% de reclamações recebidas, face a 2013 (13 180 reclamações).

A RECLAMAÇÃO COMO PROTEÇÃO DO CLIENTE

A Lei de Defesa do Consumidor - Lei nº 24 - em vigor desde 31 de julho de 1996, com o propósito de regular os direitos e deveres de todos os cidadãos enquanto consumidores - visou particularmente chamar a atenção não só para a necessidade de todos os cidadãos serem consumidores informados e responsáveis, como também, de todos os operadores económicos exercerem a sua atividade em completo respeito pelos direitos dos consumidores, em geral, e dos consumidores vulneráveis, em particular, na relação jurídica comercial.

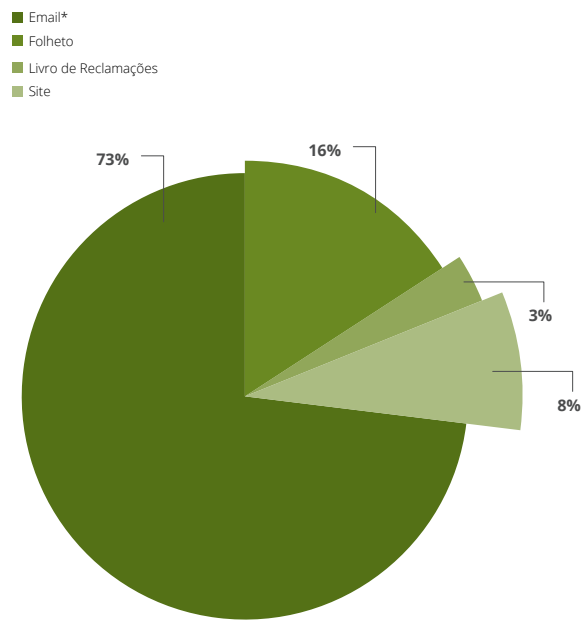
Mais recentemente, como reforço da garantia nesta área, o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, veio estabelecer a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de atividades do comércio e serviços e instituir procedimentos de fiscalização rigorosos.

No âmbito da proteção dos direitos dos consumidores, refira-se que tem existido entre a Metro do Porto e a DECO, desde o início da operação comercial, total cooperação no esclarecimento de questões práticas colocadas por Clientes que recorrem a esta Associação de Defesa do Consumidor com o propósito de se verem esclarecidos nos seus direitos e, reciprocamente através do efeito didático da resposta, nos seus deveres.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2014

Não obstante serem considerados instrumentos próprios eleitos pelo legislador para efeitos de acessibilidade à reclamação: o Livro Oficial de Reclamações e a disponibilização de uma página eletrónica pela Empresa prestadora do serviço, (conforme consta do DL 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelo DL nº 371/07, de 6 de setembro), a verdade é que o Cliente tem elegido preferencialmente, e cada vez mais, a via digital para exercer esse direito, conforme regista a Base de Dados reportada a 2014:

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM 2014



*E-mail, site e sms

Contudo, em conformidade com o acima descrito, é ainda patente na representação gráfica a reduzida adesão do Cliente ao Livro Oficial para a reclamação uma vez que em 2014 se assinala uma queda de 40% no número de reclamações rececionadas por essa via, quando comparada com 2013, período em que se registou um total de 308 reclamações de Livro.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES DIGITAL

A tendência de queda anteriormente referida poderá vir a alterar-se, todavia, já que a nova versão do livro de reclamações digital deverá ficar disponível brevemente. A reformulação deste documento, com a passagem para a vertente tecnológica, tem como objetivo não só seguir as novas tendências, mas também “desmaterializar e desburocratizar” todo o processo de queixa.

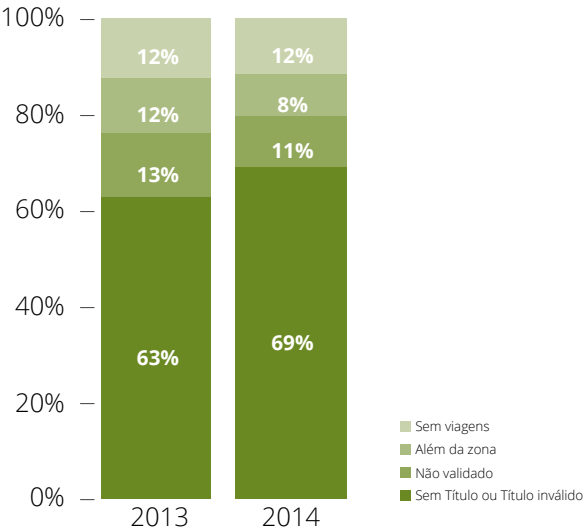
INFRAÇÕES

Em 2014 foram fiscalizados 1.512.386 clientes, menos 16% que em 2013. Do total de fiscalizações efetuadas resultou a emissão de 38.635 autos de notícia, número que, face a 2013, representa um decréscimo de autuação em cerca de 21%. Estima-se que esta diminuição se ficou a dever não só à ausência de operativas de fecho de estação (operativas que permitem fiscalizar todos os clientes que saem numa determinada estação num determinado período horário), como, ainda, à alteração da legislação aplicável em matéria de transgressões ao transporte público ocorrida no início do ano e cujo impacto se refletiu em todas as variantes analisadas.

	2013	2014	Δ
N.º de Fiscalizações	1.806.000	1.512.386	-16%
N.º de Autos	48.892	38.635	-21%

No que respeita ao tipo de infração cometida, mantém-se como principal causa a viagem “sem título ou com título inválido”, com 26.601 autos registados, cerca de 70% do total dos autos elaborados.

TIPO DE INFRAÇÃO



De referir, contudo, que não obstante a impossibilidade de uma cobertura permanente da totalidade da rede pela equipa de fiscalização em funções, manteve-se ao longo de 2014, tal como aconteceu em 2013, a preocupação de distribuir as equipas no terreno de acordo com um princípio de aleatoriedade tal que possibilitasse maximizar o impacto da fiscalização junto dos infratores intencionais através da imposição pela presença das equipas na rede.

ALTERAÇÃO DA LEI Nº 28/06, DE 04 DE JULHO

Com as alterações à Lei nº 28/06, de 04 de julho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de transporte coletivo de passageiros, introduzidas pela Lei do Orçamento de Estado nº 83-C/13, de 31 de dezembro, o regime sancionatório aplicável passou a configurar uma contraordenação fiscal, projetando as coimas para o Regime Geral das Infrações Tributárias e por isso sujeitas a cobrança por execução fiscal pela própria Autoridade Tributária e Aduaneira (ATA). Ainda, de acordo com este novo regime jurídico, em vigor desde o início de 2014, transitaram para a ATA as competências anteriormente atribuídas ao IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P. para a instauração e instrução dos Processos de Contraordenação.

Até ao final de 2014, não foram concluídos pela ATA os procedimentos necessários para pôr em prática o novo regime contraordenacional, tendo ficado por cobrar as coimas relativas a este período.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Rapidez, acessibilidade, frequência e facilidade de deslocação são os fatores mais elogiados pelos utilizadores do Metro do Porto nos dois Estudos de Perfil e Satisfação efetuados em 2014 a uma amostra total constituída por 1674 indivíduos, realizados por uma entidade independente (DOMP, S.A.) a 848 utilizadores entre os dias 17 e 23 de março e a 826 utilizadores entre os dias 6 e 12 de novembro de 2014, respetivamente, e cujos resultados continuam a evidenciar um nível elevado na Média Anual de Satisfação Global (83,3%) e no Índice Global de Satisfação Ponderado (79,5%) obtidos em 2014.

PERFIL DE UTILIZAÇÃO

O cliente tipo do Metro do Porto é mulher (56%) pertencente à classe média, com habilitações de nível Médio/ Secundário (11º/12º ano) e uma idade média de 37 anos. Também de acordo com os resultados dos Estudos de Perfil e Satisfação do Utilizador são os segmentos mais jovens que tiram o maior partido dos benefícios do Metro e continuam a contribuir também para a permanência de uma imagem social manifestamente jovem da parte do Metro do Porto: em 2014 mais de metade dos clientes (55,3%) tinha entre 15 e 35 anos; e 31,2% dos seus utilizadores eram estudantes.

A maioria dos utilizadores do Metro do Porto é, naturalmente, residente nos concelhos abrangidos pela rede. No Porto residiam cerca de 27,1% dos clientes, seguindo-se por ordem decrescente de utilizadores, os residentes em Vila Nova de Gaia (20,0%), Matosinhos (13,6%), Maia (8,7%), Gondomar (8,6%), Vila do Conde (4,5%) e Póvoa do Varzim (2,4%).

A estes acresciam ainda os clientes residentes nos concelhos de Valongo (1,7%) e Espinho (0,7%) e os de outros concelhos não servidos diretamente pela rede do Metro onde também se verificava que a percentagem mantinha ainda alguma expressão, pois em 2014 eram já 12,7% do total.

SATISFAÇÃO FACE AO SERVIÇO PRESTADO

A Média Anual de Satisfação Global apurada em 2014 representava um melhoramento de praticamente 1% face à média global de satisfação declarada pelos utilizadores em 2013 e igualmente obtida através de dois Estudos de Satisfação realizados por empresa independente e especializada.

De facto, o nível elevado de satisfação dos passageiros do Metro do Porto quanto à perceção que detinham dos benefícios do Metro para a sociedade (98,3%) e para o ambiente (97,1%), são notórios, considerando a sua maioria até que mais pessoas irão viajar no Metro do Porto no futuro.

A responsabilidade social da empresa manteve-se assim considerada como muito benéfica, tanto socialmente como ambientalmente, não sendo por isso mesmo desajustada a excelência da classificação relacionada com os serviços disponibilizados e geridos pela Metro do Porto, marcados por níveis notáveis de Confiança (81,1%), Lealdade (94%) e de Imagem Social (94%), bem acima dos 80% e onde mais de 97% de inquiridos referiram tencionar continuar a utilizar o Metro do Porto e recomendar os serviços do Metro a amigos e familiares.

PONTOS FORTES DO METRO DO PORTO (ESTUDO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE, NOVEMBRO 2014)

PONTOS FORTES	%
Rapidez	34,9%
Pontualidade	13,1%
Acessibilidade	6,2%
Frequência	5,3%
Facilidade de deslocação	5,1%
Conforto	3,6%
Mobilidade	3,6%

Evita o trânsito	3,5%
Cobertura da rede	3,5%
Comodidade / prático	2,9%
Económico	1,9%
Ecológico/bom para o ambiente	1,1%
Proximidade à estação / boa Localização das estações	1,0%
Limpeza	1,0%
Horário	1,0%
Segurança	0,8%
Design/beleza	0,4%
Eficácia	0,3%
Tudo	0,6%
Outros	2,7%
NS/NR	6,8%

NOTA FINAL

Para a elaboração deste Relatório recorreu-se a informação com origem interna bem como à colaboração de um conjunto de entidades que trabalham diretamente com a Metro do Porto. Nesse conjunto encontram-se a Prometro, S.A. (ViaPorto) - empresa subconcessionária da operação e manutenção do Metro do Porto, a BVK (Consórcio Bombardier Transportation Portugal, S.A/ Vossloh – Kiepe Gmbh) - subcontratada responsável pela manutenção dos veículos Tram-Train, o TIP – Transportes Intermodais do Porto, A.C.E. - entidade responsável pela gestão do sistema de bilhética intermodal Andante, a EULEN – Portugal de Segurança, S.A. enquanto empresa subcontratada para os serviços de fiscalização de títulos de viagem no Metro do Porto e a Funiporto (Consórcio Efacac e Liftech) responsável pela operação e manutenção do Funicular dos Guindais.


A essas empresas e a todas as que direta ou indiretamente contribuem para a qualidade do serviço prestado pela Metro do Porto, fica um sincero agradecimento.

Este Relatório é complementado pelo Relatório e Contas 2014, onde existe informação detalhada sobre o desempenho operacional e financeiro da Empresa, bem como um conjunto de informação relativa à governação da sociedade, nomeadamente no que respeita aos Princípios de Bom Governo aos quais a Empresa se encontra sujeita. O Relatório de Sustentabilidade apenas é produzido em versão digital e encontra-se disponível para consulta no site da Empresa.

De um modo geral procurou-se seguir as orientações do *Global Reporting Initiative* (GRI).

PARA ESCLARECIMENTOS OU SUGESTÕES:

Metro do Porto, S.A.
Avenida Fernão de Magalhães,
1862 - 7o Andar/ 4350 - 158 Porto
T: 225081000
F: 225081001
W: www.metrodoporto.pt
@: metro@metrodoporto.pt



05

ANEXOS

ANEXOS

ÍNDICE GRI G3

GRI	INDICADOR	TIPO	PÁG.
1.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente	E	
1.2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	E	
2.	PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1.	Nome da Organização	E	
2.2.	Principais serviços	E	
2.3.	Estrutura operacional	E	
2.4.	Localização da sede	E	
2.5.	Países ou regiões onde opera	E	
2.6.	Tipo e natureza jurídica da propriedade	E	
2.7.	Mercados servidos	E	
2.8.	Dimensão da Organização	E	
2.9.	Mudanças no período do Relatório	E	
2.10.	Prémios recebidos no período do Relatório	E	
3.	PARÂMETROS DO RELATÓRIO		
3.1.	Período coberto pelo Relatório	E	
3.2.	Data do Relatório anterior	E	
3.3.	Ciclo de emissão	E	
3.4.	Dados para contacto	E	
3.5.	Processo de definição do conteúdo	E	
3.6.	Limite do Relatório	E	
3.7.	Declaração sobre limitações específicas	E	
3.8.	Base para elaboração do Relatório	E	
3.9.	Técnicas de medição, hipóteses técnicas	E	
3.10.	Reformulações relativamente a Relatórios anteriores	E	
3.11.	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	E	
3.12.	Tabela GRI	E	
3.13.	Verificação externa	E	
4.	GOVERNAÇÃO E COMPROMISSOS		
4.1.	Estrutura de governação	E	
4.2.	Estrutura de governação e cargos executivos	E	
4.3.	Número de membros independentes ou não-executivos	E	
4.5.	Recomendações e orientações	E	
4.6.	Processos para evitar conflito de interesses	E	
4.7.	Processo para determinação das qualificações para definição estratégica	E	
4.8.	Declaração da missão, valores e códigos de conduta	E	
4.9.	Procedimentos de supervisão	E	
4.10.	Processos de auto-avaliação de desempenho	E	
4.11.	Princípio da Precaução	E	
4.12.	Cartas e Princípios	E	
4.13.	Participação em associações e organismos nacionais e internacionais	E	
4.14.	Grupo de stakeholders	E	
4.15.	Base para identificação dos stakeholders	E	
4.16.	Relacionamento com os stakeholders	E	
4.17.	Principais temas e preocupações dos stakeholders	E	
	DESEMPENHO AMBIENTAL		

EN1	Materiais usados por peso ou volume	E
EN2	Percentual de materiais usados provenientes da reciclagem	E
EN3	Consumo de energia directa	E
EN4	Consumo de energia indirecta	E
EN5	Energia economizada	A
EN6	Iniciativas para redução do consumo de energia	A
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indirecta	A
EN8	Consumo de água	E
EN9	Fontes hídricas afectadas	A
EN10	Percentagem de água reciclada	A
EN11	Áreas posuídas, arrendadas ou administradas insertas em áreas protegidas	E
EN12	Descrição de impactos na biodiversidade	E
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	A
EN14	Estratégias para a biodiversidade	A
EN15	Espécies na Lista Vermelha	A
EN16	Total de emissões directas e indirectas de GEE	E
EN17	Outras emissões indirectas de GEE	E
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de GEE	A
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozono	E
EN20	NOx, SOx, e outras emissões	E
EN21	Descarte total de água	E
EN22	Resíduos por tipo e importância	E
EN23	Derramamentos significativos	E
EN24	Resíduos transportados	A
EN25	Impactos de descartes de água	A
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	E
EN27	Produtos recuperados	E
EN28	Multas e não-conformidades	E
EN29	Impactos significativos do transporte de bens e de trabalhadores	A
EN30	Total de investimentos ambientais	A
DESEMPENHO ECONÓMICO		
EC1	Valor económico directo gerado e distribuído	E
EC2	Implicações financeiras das mudanças climáticas	E
EC3	Plano de pensões	E
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	E
EC5	Variação do salário mais baixo comparado ao salário mínimo nacional	A
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores	E
EC7	Procedimentos para contratação local	E
EC8	Impactos de investimentos em infra-estruturas	E
EC9	Impactos económicos indirectos	A
DESEMPENHO SOCIAL		
LA1	Total de trabalhadores por tipo de emprego e contrato de trabalho	E
LA2	Número total de empregados por faixa etária e género	E
LA3	Benefícios não oferecidos a trabalhadores temporários e part-time	A
LA4	Percentagem de empregados abrangidos por acordos de negociação colectiva	E
LA5	Prazo de notificação relativo a mudanças operacionais	E
LA6	Percentual de empregados representados em Comitês	A
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos e absentismo	E
LA8	Programas de educação e formação em doenças graves	E
LA9	Temas relativos a saúde/segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	A

LA10	Horas de formação	E
LA11	Gestão de competências e de fim de carreira	A
LA12	Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira	A
LA13	Outros indicadores de diversidade	E
LA14	Proporção do salário base entre homens e mulheres por categoria funcional	E
HR	Direitos Humanos	E/A
SO1	Programas e práticas para gestão dos impactes das operações nas comunidades	E
SO2	Avaliação de riscos de corrupção	E
SO3	Formação em procedimentos anti-corrupção	E
SO4	Medidas de resposta a casos de corrupção	E
SO5	Políticas públicas e lobbies	E
SO6	Contribuições a partidos políticos	A
SO7	Acções judiciais por concorrência desleal e práticas de trust	A
SO8	Multas e não-conformidades com leis e regulamentos	E
PR1	Fases do ciclo de vida do serviço cujos impactos são avaliados e minimizados	E
PR2	Não-conformidades no âmbito da saúde e segurança	A
PR3	Informação sobre o serviço	E
PR4	Não-conformidades relativas à informação sobre o serviço	A
PR5	Práticas e pesquisas relativas à satisfação dos clientes	A
PR6	Adesão a leis e códigos de publicidade e marketing	E
PR7	Não-conformidades relativas à publicidade e marketing	A
PR8	Reclamações relativas à violação de privacidade e perda de dados dos clientes	A
PR9	Multas por não-conformidades relativas ao fornecimento e uso de serviços	E
GRI - Suplemento Sector dos Transportes Ferroviários		
A	Tipo de energia utilizada	
B	Frota de veículos de metro	
C	Consumo de combustível	
D	Eficiência energética	
E	Quilómetros percorridos	
F	Total de energia/combustível consumido	
G	Passageiros transportados	

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto Declaração	<input checked="" type="checkbox"/>					
Verificado por entidade externa						
Verificado por GRI						

INDICADORES UITP
FRAMEWORK

A UITP elaborou, em 2009, uma matriz de indicadores adaptados especificamente à realidade do sector dos transportes públicos. Para os “Full Members” a resposta a pelo menos 3 indicadores de cada capítulo (Económico e Financeiro, Ambiente e Energia, Social e Sociedade, Governância) é obrigatória, no entanto, a Metro do Porto, enquanto “Pledge Member” pode também responder, mas de forma voluntária. Assim, aproveitamos a oportunidade para apresentar os indicadores disponíveis demonstrando o nosso compromisso em avançar cada dia mais no sentido do comprometimento com a Carta de Sustentabilidade da UITP que assinámos.

ECONÓMICO E FINANCEIRO		PÁG.
Eco1	Total de passageiros transportados	
Eco3	Custo operacional por km	
Eco4	Transparência nos pagamentos	
Eco5	Taxa de crescimento das receitas	
Eco6	Taxa de cobertura dos custos da operação pelas receitas	
Eco7	Indemnizações compensatórias por passageiro	
Eco9	Investimentos	
Eco11	Velocidade comercial	
Eco12	Lugares km por colaborador (MP e Sociedade Operadora)	
Eco13	Percentagem de passageiros com títulos de assinatura	
Eco19	Número de empregos directa e indirectamente associados à prestação de serviço de transporte	
Eco21	Capacidade de satisfazer a procura (Taxa máxima de ocupação em hora de ponta)	
AMBIENTE E ENERGIA		PÁG.
Env1	Operações com Sistema de Gestão Ambiental (% de operações)	
Env3	Energia usada na tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env4	Energia usada não-tracção por passageiro km (total e evolução)	
Env6	Energia (eléctrica) usada por 100 km e evolução	
Env7	Total de emissões directas de CO2e	
Env8	Emissões (indirectas) de CO2e associadas à energia de tracção por passageiro km	
Env9	Percentagem da frota considerada “limpa”	
Env16	Progressos na Gestão da Qualidade do Ar	
SOCIAL		PÁG.
Soc1	Satisfação do Cliente (proporção de clientes satisfeitos e muito satisfeitos)	
Soc7	Percentagem de infraestruturas acessíveis (veículos e estações)	
Soc8	Programas de saúde para os colaboradores	
Soc11	Taxa de absentismo	
Soc14	Colaboradores por género	
Soc17	Acidentes no trabalho e na rede	
GOVERNAÇÃO		PÁG.
Gov1	Gabinete responsável pela área de Sustentabilidade	
Gov4	Processo de envolvimento com as partes interessadas externas	
Gov5	Processo de envolvimento com as partes interessadas internas	
Gov11	Políticas anti-corrupção	

QUESTIONÁRIO DE OPINIÃO

Porque a sua opinião conta, agradecemos que dispense alguns minutos do seu tempo para partilhar connosco as suas opiniões sobre este Relatório.

1. QUAL O GRUPO A QUE PERTENCE?

Cliente

Colaborador

Fornecedor

Accionista, Tutela

Parceiro Estratégico, Autarquias Locais

Comunicação Social

Comunidade

Outro, por favor especifique

2. ATRAVÉS DE QUE MEIO TEVE CONHECIMENTO DO RELATÓRIO?

 Informação nas estações, veículo e outros suportes de comunicação físicos Website, Facebook, Twitter Comunicação Social Versão digital enviada por correio Brochura em papel Outro, por favor especifique

3. COMO CLASSIFICA ESTE RELATÓRIO EM TERMOS DE:

4. QUAL A SUA OPINIÃO RELATIVAMENTE ÀS SECÇÕES DO RELATÓRIO?

5. QUAL O NÍVEL DE IMPORTÂNCIA QUE ATRIBUI A CADA UM DOS SEGUINTES TEMAS:

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Informação geral sobre a Empresa				
Governança da Empresa				
Ética e Transparência				
Estratégia e Extensões da Rede				
Envolvimento com as Partes Interessadas				
Envolvimento com Iniciativas Externas				
Energia, Água, Papel, Resíduos, Emissões				
Desempenho Operacional				
Desempenho Económico				
Apoios Financeiros				
Práticas Sociais Internas				
Impactos na Comunidade				
Investigação e Desenvolvimento				
Acessibilidade e Segurança				
Serviços ao Cliente				
Satisfação do Cliente, Reclamações				

6. QUE TEMÁTICAS GOSTARIA DE VER TRATADAS OU APROFUNDADAS NO PRÓXIMO RELATÓRIO?

DEPOIS DE PREENCHIDO PODERÁ
REMETER O QUESTIONÁRIO POR:

E-mail: metro@metrodoporto.pt

Fax: 225081001

Correio: Metro do Porto, S.A.,
Avenida Fernão de Magalhães,
1862, 7º - 4350-158 Porto

